

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM
Bộ môn Tâm lý học

Giáo trình
GIAO TIẾP SƯ PHẠM



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM
Bộ môn Tâm lý học

GIÁO TRÌNH

Giao tiếp sư phạm

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
NĂM 2019

Mã số: $\frac{\text{01-16}}{\text{ĐHTN - 2019}}$

LỜI NÓI ĐẦU

Trong chương trình đào tạo của trường Đại học Sư phạm, Giao tiếp sư phạm là môn học góp phần trực tiếp vào việc hình thành và phát triển năng lực sư phạm cho sinh viên.

Giáo trình Giao tiếp sư phạm *do tập thể cán bộ giảng dạy Bộ môn Tâm lý học, trường Đại học Sư phạm - Đại học Thái Nguyên biên soạn với mục đích phục vụ cho hoạt động giảng dạy và học tập của giảng viên, sinh viên trường Đại học Sư phạm trong phương thức đào tạo theo học chế tín chỉ; đồng thời là tài liệu tham khảo cho học viên cao học, nghiên cứu sinh trong quá trình học tập, nghiên cứu về giao tiếp, giao tiếp sư phạm.*

Nội dung giáo trình gồm 3 chương cụ thể như sau:

- Chương 1: Những vấn đề chung về giao tiếp sư phạm

- Chương 2: Một số kỹ năng giao tiếp sư phạm

- Chương 3: Rèn luyện kỹ năng giao tiếp sư phạm

Nội dung các chương bao gồm những vấn đề cơ bản, có hệ thống của Giao tiếp sư phạm như: Khái niệm, chức năng, phân loại, vai trò của giao tiếp; nguyên tắc, phong cách, kỹ năng giao tiếp sư phạm; những vấn đề lý luận về kỹ năng giao tiếp sư phạm; hệ thống các bài tập giúp sinh viên vận dụng những tri thức đã học vào việc rèn luyện, hình thành các kỹ năng giao tiếp sư phạm cần thiết...

Giáo trình được xây dựng trên cơ sở có sự tham khảo và kế thừa các giáo trình Giao tiếp, Giao tiếp sư phạm của các tác giả trong nước và ngoài nước, đồng thời có bổ sung một số kiến thức mới của Giao tiếp sư phạm hiện nay.

Mặc dù chúng tôi đã cố gắng rất nhiều trong quá trình biên soạn tài liệu, nhưng không tránh khỏi những khiếm khuyết. Chúng tôi vui lòng và biết ơn sự đóng góp ý kiến của quý độc giả.

CÁC TÁC GIẢ

MỤC LỤC

Chương 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP SƯ PHẠM

1.1. Khái niệm về giao tiếp, giao tiếp sư phạm

1.1.1. Khái niệm về giao tiếp

Giao tiếp là một hiện tượng tâm lý rất phức tạp và nhiều mặt, nhiều cấp độ khác nhau. Có nhiều định nghĩa khác nhau về giao tiếp. Mỗi tác giả khi đưa ra ý kiến của mình đều dựa trên một quan điểm riêng và có hạt nhân hợp lý của nó.

Ở phương Tây, M.Acgain (nhà tâm lý học Anh) nhấn mạnh đến khía cạnh thông tin, thông báo trong giao tiếp, tác giả xem giao tiếp như là một quá trình hai mặt của sự thông báo, đó là quá trình thiết lập sự tiếp xúc và trao đổi thông tin. James W. Vander Zander (nhà tâm lý học Mỹ, 1977) nhấn mạnh đến khía cạnh tương tác lẫn nhau trong quá trình giao tiếp. Tác giả xem giao tiếp là một quá trình tương tác diễn ra liên tục bao gồm những người tham gia, những người chiếm những môi trường khác nhau nhưng chồng chéo lên nhau, đồng thời là những người gửi và nhận thông điệp... Trong Tâm lý học Liên xô, cũng có nhiều tác giả nghiên cứu về giao tiếp. Chẳng hạn, L.X.Vưgôtxki xem giao tiếp là sự thông báo hoặc là quan hệ qua lại một cách thuần tuý giữa người với người, như là một sự trao đổi quan điểm và cảm xúc. A.G.Côvaliôv xem giao tiếp như là sự giao thiệp

bằng lời nói của một số người với mục đích giải quyết một vấn đề lý thuyết hay thực tiễn nào đó... Những quan điểm này nhấn mạnh đến khía cạnh thông báo, cảm xúc, phương tiện giao tiếp ngôn ngữ, hoặc hình thức bên ngoài của giao tiếp - hình thức liên kết giữa con người với nhau...

Ở Việt Nam, vấn đề giao tiếp cũng được nhiều nhà tâm lý học quan tâm, đặc biệt là những năm gần đây. Trong "Từ điển tâm lý học" (do Vũ Dũng chủ biên, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội 2000), "Giao tiếp" được định nghĩa: "Giao tiếp là quá trình thiết lập và phát triển tiếp xúc giữa các cá nhân xuất phát từ nhu cầu phối hợp hành động. Giao tiếp bao gồm hàng loạt các yếu tố như trao đổi thông tin, xây dựng chiến lược hoạt động thống nhất, tri giác và tìm hiểu người khác... ".

Khi nói về giao tiếp, tác giả Phạm Minh Hạc nhấn mạnh đến khía cạnh thiết lập quan hệ xã hội, quan hệ liên nhân cách trong giao tiếp; tác giả xem giao tiếp như là hoạt động xác lập và vận hành các quan hệ người - người để hiện thực các quan hệ xã hội giữa người ta với nhau. Tác giả Ngô Công Hoàn quan niệm giao tiếp như là hình thức đặc trưng cho mối quan hệ giữa con người với con người mà qua đó nảy sinh sự tiếp xúc tâm lý và được biểu hiện ở các quá trình thông tin, hiểu biết, rung cảm, ảnh hưởng và tác động qua lại lẫn nhau. Các tác giả này đã xem giao tiếp như là điều kiện của sự tồn tại và phát triển của con người. Thông qua giao tiếp, con người trao đổi thông tin với nhau, tác động, ảnh hưởng lẫn nhau, hiểu biết về nhau..., từ đó mà hình thành nên các mối quan hệ và quan hệ liên nhân cách.

Mặc dù có những cách định nghĩa khác nhau về giao tiếp nhưng nhìn chung các tác giả nêu trên đều đề cập đến những dấu hiệu cơ bản về giao tiếp như sau:

Giao tiếp là một hiện tượng đặc thù của con người, nghĩa là chỉ riêng con người mới có giao tiếp thực sự khi sử dụng phương tiện ngôn ngữ (nói, viết, hình ảnh nghệ thuật...) và được thực hiện chỉ trong xã hội loài người.

Giao tiếp là cách thể hiện mối quan hệ giữa con người với một hay nhiều người khác trên cơ sở các quan hệ kinh tế, chính trị, văn hoá... của xã hội.

Giao tiếp được thể hiện ở sự trao đổi thông tin, sự hiểu biết, sự rung cảm và ảnh hưởng lẫn nhau giữa con người với con người.

Giao tiếp dựa trên cơ sở hiểu biết lẫn nhau giữa con người với con người.

Giao tiếp là hoạt động đặc thù của con người, là sự tiếp xúc có định hướng, có mục đích, có nội dung và phải sử dụng những phương pháp, phương tiện nhất định nhằm trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm, vốn sống, vốn kiến thức, vốn kinh nghiệm của cá nhân và luôn gắn liền với sự phát triển của xã hội loài người.

Từ sự phân tích trên, có thể hiểu:

Giao tiếp là quá trình xác lập và vận hành các mối quan hệ người - người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, cảm xúc, tri giác lẫn nhau và ảnh hưởng, tác động qua lại với nhau.

Mối quan hệ giao tiếp giữa con người với con người có thể diễn ra theo các hình thức khác nhau:

Giao tiếp giữa cá nhân với cá nhân

Giao tiếp giữa cá nhân với nhóm

Giao tiếp giữa nhóm với nhóm, giữa nhóm với cộng đồng

1.1.2. Khái niệm về giao tiếp sư phạm

Khi nghiên cứu về giao tiếp sư phạm, đã có nhiều tác giả đưa ra các khái niệm theo quan điểm riêng với những khía cạnh khác nhau và có phạm vi khác nhau. Nhìn chung, có hai cách hiểu về giao tiếp sư phạm:

Cách hiểu thứ nhất, theo nghĩa hẹp, giao tiếp sư phạm được được giới hạn trong mối quan hệ, giao tiếp giữa giáo viên và học sinh. Chẳng hạn, trong tác phẩm " Giao tiếp sư phạm" (A.A.Lêônchiev, Matxcova, 1979) đã khẳng định giao tiếp sư phạm là giao tiếp nghề nghiệp của giáo viên với học sinh ở

trên lớp và ngoài giờ lên lớp. Trong cuốn " Giao tiếp sư phạm" (2001), tác giả Ngô Công Hoàn quan niệm: "Giao tiếp sư phạm là giao tiếp có tính chất nghề nghiệp giữa giáo viên với học sinh trong quá trình giảng dạy (giáo dưỡng) và giáo dục, có chức năng sư phạm nhất định, tạo ra các tiếp xúc tâm lý, xây dựng không khí tâm lý thuận lợi cùng với các quá trình tâm lý khác (chú ý, tư duy...) tạo ra kết quả tối ưu của quan hệ thầy trò trong nội bộ tập thể học sinh và trong hoạt động dạy cũng như hoạt động học".

Cách hiểu thứ hai, theo nghĩa rộng, giao tiếp sư phạm được mở rộng phạm vi về chủ thể và đối tượng giao tiếp. Chẳng hạn, tác giả Nguyễn Thị Thanh Bình (1996) xác định giao tiếp sư phạm là quá trình tiếp xúc tâm lý, trong đó diễn ra sự trao đổi thông tin, cảm xúc, nhận thức và tác động, ảnh hưởng qua lại lẫn nhau, nhằm thiết lập nên những mối quan hệ giáo dục giữa nhà giáo dục với đối tượng giáo dục, giữa nhà giáo dục với các lực lượng giáo dục, giữa các nhà giáo dục với nhau để thực hiện mục đích giáo dục. Trong hoạt động giao tiếp sư phạm, không chỉ có mối quan hệ giữa giáo viên - học sinh mà còn có cả mối quan hệ giữa giáo viên - các lực lượng giáo dục, giữa giáo viên - giáo viên. Như vậy, theo xu hướng này, chủ thể giao tiếp sư phạm không chỉ là giáo viên mà bao gồm tất cả các lực lượng có liên quan đến việc giáo dục học sinh. Mục tiêu cuối cùng của giao tiếp sư phạm không phải chỉ là sự truyền đạt tri thức một cách có hiệu quả mà còn nhằm thiết lập các mối quan hệ sư phạm và phát triển nhân cách học sinh. Do đó, giao tiếp sư phạm còn là quá trình trao đổi thông tin, tiếp xúc tâm lý, tình cảm, nhận thức, tác động, ảnh hưởng lẫn nhau giữa các chủ thể tham gia giao tiếp.

Dựa vào các nghiên cứu nêu trên chúng ta thấy rằng, hoạt động sư phạm điển hình phải là hoạt động diễn ra trong nhà trường, trong đó chủ yếu là sự giao tiếp giữa giáo viên và học sinh. Giáo viên là người tổ chức, điều khiển quá trình giáo dục trong nhà trường được gọi là chủ thể giao tiếp với nghĩa chung nhất, còn học sinh là người lĩnh hội tri thức khoa học, kỹ năng,

kỹ xảo nghề nghiệp do giáo viên truyền đạt, với nghĩa này học sinh là đối tượng (khách thể) giao tiếp trong hoạt động sư phạm. Tuy nhiên, để dạy học, giáo dục đạt hiệu quả, chất lượng cao, chúng ta không thể coi học sinh là khách thể thụ động mà các em thực sự là chủ thể có ý thức, hoạt động tích cực để lĩnh hội, tiếp thu tri thức khoa học do giáo viên truyền đạt.

Như vậy, có thể hiểu:

Giao tiếp sư phạm là quá trình xác lập và vận hành mối quan hệ giữa giáo viên - học sinh nhằm truyền đạt và lĩnh hội những tri thức khoa học, vốn sống, vốn kinh nghiệm, kỹ năng, kỹ xảo để xây dựng và phát triển nhân cách toàn diện ở học sinh.

Giao tiếp sư phạm có 3 đặc thù:

Đặc thù thứ nhất: Trong giao tiếp sư phạm, giáo viên (chủ thể giao tiếp) không chỉ giao tiếp với học sinh qua nội dung bài giảng, tri thức khoa học mà họ phải là tấm gương sáng, mẫu mực về nhân cách đúng với yêu cầu của xã hội qui định cho học sinh noi theo. Nghĩa là, ở giáo viên, lời nói, việc làm, hành vi ứng xử phải có sự thống nhất với nhau, có như vậy mới tạo được uy tín cao đối với học sinh.

Đặc thù thứ hai: Giáo viên dùng các biện pháp giáo dục tình cảm, thuyết phục, vận động đối với học sinh, nghiêm cấm những hành vi xâm phạm thân thể và danh dự của học sinh.

Đặc thù thứ ba: Sự tôn trọng của Nhà nước và xã hội đối với giáo viên. Truyền thống tôn sư trọng đạo của nhân dân ta đã được Nhà nước qui định bằng luật. Nhà nước có chính sách và tạo điều kiện để xã hội quí trọng nhà giáo, tôn trọng nghề dạy học, bảo đảm các điều kiện vật chất và tinh thần để nhà giáo thực hiện nhiệm vụ của mình.

1.2. Vị trí, vai trò của giao tiếp sư phạm

Giao tiếp sư phạm có vị trí quan trọng trong cấu trúc năng lực sư phạm của người giáo viên. Giao tiếp sư phạm có thể là công cụ phục vụ

công việc giảng dạy, có thể là điều kiện xã hội - tâm lý bảo đảm quá trình giáo dục, có thể là phương thức tổ chức các mối quan hệ qua lại giữa thầy và trò.

Giao tiếp sư phạm là điều kiện đảm bảo hoạt động sư phạm, vì quá trình truyền đạt và lĩnh hội trong hoạt động sư phạm được diễn ra trong các mối quan hệ giao tiếp của thầy và trò. Như vậy, giao tiếp ở đây diễn ra như điều kiện của hoạt động sư phạm.

Giao tiếp là một thành phần cơ bản của hoạt động sư phạm. Những hình thức chủ yếu của công tác giáo dục và học tập diễn ra trong điều kiện giao tiếp, như giảng bài trên lớp, phụ đạo riêng, thi cử...

Không có giao tiếp thì hoạt động của giáo viên và học sinh không đạt được mục đích giáo dục.

Biết tổ chức giao tiếp sư phạm hợp lý là quá trình tạo mọi điều kiện thuận lợi về mặt tâm lý để phát triển động cơ học tập đúng đắn ở học sinh, phát huy được tính tích cực hoạt động trí tuệ, phát triển tính sáng tạo, xây dựng thái độ học tập đúng đắn, xóa đi hàng rào ngăn cách xa lạ giữa giáo viên với học sinh. Giao tiếp sư phạm hợp lý cũng có nghĩa là biết tạo ra những xúc cảm, tình cảm tích cực ở cả giáo viên và học sinh.

Vì vậy, trong việc đào tạo người giáo viên tương lai không thể thiếu nội dung của giao tiếp sư phạm. Người giáo viên không thể thực hiện tốt được nhiệm vụ của mình nếu thiếu đi nội dung này.

1.3. Các giai đoạn của giao tiếp sư phạm

Theo kết quả nghiên cứu của các nhà tâm lý học Xô Viết cũ: A.A.Bodalov, V.A. Cancalich, N.V. Cudomina, A.A. Leonchiev giao tiếp sư phạm có thể chia thành 5 giai đoạn sau:

1.3.1. Giai đoạn 1: Định hướng trước khi thực hiện giao tiếp

Trong giai đoạn này, người giáo viên tìm hiểu đối tượng giao tiếp (từng học sinh, nhóm, tổ, lớp...). Người giáo viên mô hình hoá việc giao tiếp

với nhóm, lớp học sinh để chuẩn bị cho hoạt động giảng dạy sắp diễn ra. Do đó, người giáo viên phải xác định mục đích và nhiệm vụ giáo dục, hoàn cảnh tâm lý, đạo đức của lớp học sinh, những đặc điểm tâm lý lứa tuổi và cá nhân học sinh, những đặc điểm nhân cách của chính bản thân giáo viên, hệ thống các phương pháp giáo dục và giảng dạy được sử dụng trong giao tiếp.

1.3.2. Giai đoạn 2: Tạo ra bầu không khí tiền giao tiếp

Bên cạnh giai đoạn định hướng chung, trong trường hợp với một lớp học mới, thì giao tiếp sư phạm ở đây còn phải qua giai đoạn tạo ra bầu không khí tiền giao tiếp.

Giai đoạn này dựa vào thông tin ban đầu của giáo viên về học sinh và của học sinh về giáo viên. Trong giai đoạn này một việc có ý nghĩa quan trọng là làm sao tạo ra được ấn tượng ban đầu chân thật, mạnh mẽ, có thể để lại dấu ấn tốt đẹp cho quá trình giao tiếp sau đó.

Giai đoạn này còn gọi là giai đoạn mở đầu của quá trình giao tiếp, nghĩa là người giáo viên tổ chức trực tiếp ở trên lớp với học sinh ngay lúc đầu tiên tiếp xúc với họ, giáo viên cụ thể hóa kế hoạch giao tiếp, chính xác các điều kiện giao tiếp và thực hiện sơ bộ giai đoạn khởi đầu giao tiếp trực tiếp.

1.3.3. Giai đoạn 3: "Thăm dò tâm hồn đối tượng"

Đây là giai đoạn cuối cùng của thời kỳ chuẩn bị, đồng thời cũng chính là giai đoạn bắt đầu cuộc giao tiếp, giáo viên hiểu tâm trạng học sinh, học sinh đồng cảm với giáo viên, hai bên hiểu biết lẫn nhau; Là điều kiện đảm bảo cho giao tiếp sư phạm nói riêng, cho quá trình giảng dạy và giáo dục nói chung đạt hiệu quả.

1.3.4. Giai đoạn 4: Điều khiển, điều chỉnh và phát triển quá trình giao tiếp

Đây là giai đoạn thực hiện một loạt thao tác cần thiết như cách nói với học sinh, cách im lặng giữa chừng, cách sử dụng các phương tiện trực quan, một số động tác tín hiệu: Giơ thước, chỉ bảng...Ở giai đoạn này, giáo viên phải thu hút sự chú ý của học sinh vào bài giảng, giữ trật tự trong giờ học...

Giai đoạn này còn gọi là giai đoạn ngôn từ, trình bày bài giảng, truyền thụ tri thức, đây là giai đoạn trọng điểm, hạt nhân trong giao tiếp sư phạm.

1.3.5. Giai đoạn 5: Phân tích hệ thống giao tiếp đã được thực hiện và xây dựng mô hình giao tiếp cho hoạt động tiếp theo

Sự phân chia các giai đoạn giao tiếp ở trên không hoàn toàn tuyệt đối, không có nghĩa là các giai đoạn đó độc lập với nhau, mà giữa các giai đoạn có sự liên quan mật thiết, giai đoạn trước sẽ là cơ sở cho giai đoạn tiếp theo.

1.4. Nguyên tắc giao tiếp sư phạm

1.4.1. Nguyên tắc giao tiếp sư phạm là gì?

Nguyên tắc giao tiếp sư phạm là hệ thống những quan điểm chỉ đạo, định hướng cho hành vi, hành động tiếp xúc giữa giáo viên và học sinh nhằm đảm bảo kết quả của mọi quá trình giao tiếp.

Nguyên tắc giao tiếp sư phạm thực chất là những yêu cầu ứng xử có tính bền vững đến mức độ chỉ đạo toàn bộ quá trình giao tiếp ở mọi hoàn cảnh (mọi tình huống) và đối với mọi cá nhân. Tuy nhiên, trong nguyên tắc vẫn có độ dao động để đảm bảo kết quả của một quá trình giao tiếp.

Tuỳ thuộc vào đối tượng, mục đích, nhiệm vụ và các tình huống giao tiếp khác nhau, giáo viên có thể vận dụng các nguyên tắc giao tiếp sư phạm cho phù hợp, đạt hiệu quả. Trong việc vận dụng các nguyên tắc này, vốn sống, kinh nghiệm nghề nghiệp của người giáo viên có vai trò quan trọng.

1.4.2. Các nguyên tắc giao tiếp sư phạm

Trong quá trình giao tiếp với học sinh, giáo viên cần đảm bảo các nguyên tắc sau:

1.4.2.1. Nguyên tắc đảm bảo tính mô phạm trong giao tiếp

Giáo viên hàng ngày tiếp xúc với học sinh, mọi hành vi, cử chỉ của học sinh dù có chủ định hay vô tình đều trực tiếp tác động vào nhận thức của các em. Thầy cô giáo như tấm gương để hàng ngày học sinh noi theo. Để giáo dục được học sinh, nhân cách của người thầy phải là một nhân cách mẫu mực. Vì vậy, giáo viên cần phải đảm bảo tính mô phạm trong giao tiếp.

Đảm bảo tính mô phạm trong giao tiếp có nghĩa là nhân cách của người giáo viên luôn luôn phải mẫu mực, có sự thống nhất giữa lời nói và hành động.

Tính mô phạm trong giao tiếp được biểu hiện qua các khía cạnh:

Sự gương mẫu của người giáo viên về mọi mặt, điều đó được thể hiện trong hành vi, cử chỉ, ngôn ngữ, trang phục...;

Nói năng phải mạch lạc, rõ ràng, khúc chiết, cử chỉ phải đĩnh đạc, đàng hoàng, tự tin. Thái độ và những biểu hiện của thái độ phải phù hợp với các phản ứng hành vi...;

Sự tế nhị, lịch thiệp của giáo viên là một nhân tố quan trọng cho sự thành công trong quá trình dạy học.

Để thực hiện được tính mô phạm trong giao tiếp, mỗi giáo viên phải ý thức rõ được vị trí, trách nhiệm của mình trong nghề nghiệp, tích cực phấn đấu hoàn thiện về chuyên môn và lối sống, luôn luôn làm chủ được bản thân mình.

Trong giao tiếp với học sinh, thầy cô giáo cần có sự thống nhất giữa lời nói và hành động, tránh mâu thuẫn, không ăn khớp giữa lời nói với việc làm, vì điều đó sẽ làm ảnh hưởng không tốt tới sự hình thành và phát triển nhân cách của học sinh.

1.4.2.2. Nguyên tắc tôn trọng nhân cách đối tượng giao tiếp

Tôn trọng nhân cách đối tượng giao tiếp có nghĩa là phải coi đối tượng giao tiếp là một cá nhân một con người với đầy đủ các quyền được học tập, lao động, vui chơi, nhận thức..., với những đặc trưng tâm lý riêng biệt, có quyền bình đẳng với mọi người trong các quan hệ xã hội. Trong quá trình giao tiếp, chủ thể giao tiếp cần tạo điều kiện thuận lợi để đối tượng giao tiếp bộc lộ thái độ, nhu cầu, nguyện vọng, những nét tính cách riêng... của họ.

Tôn trọng nhân cách học sinh được biểu hiện rất phong phú và đa dạng ở các tình huống giao tiếp khác nhau:

Phút ban đầu khi giao tiếp, giáo viên phải tạo được ấn tượng tốt đẹp, dễ chịu với học sinh.

Giáo viên không nên áp đặt, ép buộc học sinh phải tuân theo ý mình một cách máy móc, duy ý chí.

Trong giao tiếp, giữa giáo viên và học sinh phải có sự hiểu biết lẫn nhau. Giáo viên cần lắng nghe ý kiến của học sinh; Tôn trọng sự diễn đạt bằng ngôn ngữ, cử chỉ, điệu bộ của các em; Dù đúng hay sai cũng không nên cắt ngang hay tỏ thái độ phản đối gây cho các em sự sợ hãi không dám bày tỏ hết nguyện vọng của mình.

Tôn trọng nhân cách học sinh được thể hiện ở trang phục của người giáo viên. Trang phục của giáo viên cần phải đảm bảo sự gọn gàng sạch sẽ, cân xứng hài hoà với vóc dáng, màu da, cử chỉ, điệu bộ, lời nói...

Tôn trọng nhân cách học sinh thể hiện rõ nét nhất ở ngôn ngữ nói, từ giọng điệu, cách phát âm, việc sử dụng từ sao cho đảm bảo tính văn hoá; Bất luận trong những trường hợp nào cũng không nên sử dụng ngôn ngữ nói xúc phạm đến danh dự, tổn thương đến phẩm giai của học sinh, nhất là ở nơi đông người, trước lớp học.

Hành động của thầy cô trong tiếp xúc với học sinh cũng thể hiện sự tôn trọng nhân cách các em. Giáo viên cần tránh những hành động thể hiện sự thiếu tôn trọng học sinh.

Tôn trọng nhân cách học sinh còn thể hiện ở chỗ giáo viên biết động viên, khích lệ những ưu điểm của học sinh; Biết lắng nghe khi cần thiết.

Tuy nhiên cần lưu ý: Tôn trọng nhân cách học sinh đồng thời phải yêu cầu hợp lý đối với họ; Tránh tình trạng thô bạo, đồng thời cũng tránh tình trạng nuông chiều, dễ dãi đối với họ.

1.4.2.3. Nguyên tắc có thiện chí trong giao tiếp

Có thiện chí trong giao tiếp là luôn nghĩ tốt, tạo điều kiện thuận lợi cho đối tượng giao tiếp. Chủ thể giao tiếp luôn tin tưởng ở đối tượng giao tiếp, không định kiến, nghĩ xấu về họ.

Thiện chí của giáo viên trong giao tiếp với học sinh thể hiện ở các khía cạnh:

Trong giao tiếp, giáo viên luôn đặt quyền lợi của học sinh lên trên hết; hướng dẫn các em tiếp thu tri thức bằng tất cả khả năng và lòng nhiệt tình của mình; có thái độ công minh, chính trực trong việc nhận xét, đánh giá hay cho điểm với học sinh; biết động viên, khích lệ tinh thần của các em; biết lắng nghe ý kiến của học sinh;

Để thực hiện được nguyên tắc này, trong giao tiếp với học sinh, thầy cô giáo cần tạo ra mối quan hệ tốt đẹp với các em;quan tâm tới đặc điểm riêng của học sinh; không tạo khó khăn căng thẳng trong quá trình giao tiếp; không quát mắng, sỉ nhục học sinh. Giáo viên cần chân thành, cởi mở với học sinh, không nên vì quyền lợi của bản thân mà xúc phạm tới danh dự của học sinh; không nên cười chê, chế giễu trước thất bại của người khác.

Mọi hành động của người giáo viên như khen thưởng hay xử phạt đều phải xuất phát từ ý tốt, mong muốn học sinh tiến bộ, sao cho tất cả các em đều hài lòng, đồng tình với cách giải quyết của giáo viên.

1.4.2.4. Nguyên tắc đồng cảm trong giao tiếp

Đồng cảm trong giao tiếp có nghĩa là chủ thể giao tiếp phải biết đặt mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp; biết sống trong niềm vui, nỗi buồn của đối tượng giao tiếp.

Nguyên tắc đồng cảm trong giao tiếp của người giáo viên được thể hiện qua các khía cạnh:

Giáo viên biết xác định đúng không gian, thời gian giao tiếp; trong giao tiếp giáo viên không gây căng thẳng trong tâm trí của học sinh;

Đồng cảm, tạo ra sự gần gũi, thân mật, tạo ra mối quan hệ tốt đẹp, tôn trọng và tin tưởng lẫn nhau. Đồng cảm là cơ sở hình thành mọi hành vi ứng xử nhân hậu, độ lượng và khoan dung.

Để đồng cảm với học sinh trong giao tiếp, giáo viên cần chú ý:

Đặt mình vào vị trí của học sinh trong những tình huống giao tiếp cụ thể, biết gợi lên những điều học sinh muốn nói mà không dám nói và tạo điều kiện để thoả mãn nguyện vọng chính đáng của các em.

Giáo viên phải quan tâm, tìm hiểu, nắm vững hoàn cảnh gia đình từng em, thông cảm với các em, nắm được đặc điểm tâm lý của học sinh... từ đó cách ứng xử cho phù hợp, mang lại hiệu quả cao trong dạy học và giáo dục.

1.5. Phong cách giao tiếp sư phạm

1.5.1. Khái niệm về phong cách giao tiếp sư phạm

1.5.1.1. Khái niệm về phong cách

Theo quan điểm của các nhà Tâm lý học Xô viết (A.Klimov, A.Cubanova, M.Rakhamatulina...):

Phong cách là toàn bộ hệ thống những phương pháp, thủ thuật tiếp nhận, phản ứng, hành động tương đối bền vững, ổn định của mỗi cá nhân. Chúng qui định sự khác biệt cá nhân, giúp cá nhân thích nghi với môi trường sống (đặc biệt môi trường xã hội) thay đổi để tồn tại và phát triển.

Phong cách của cá nhân gồm 3 dấu hiệu cơ bản đó là:

Thứ nhất, hệ thống những phương pháp, thủ thuật tiếp nhận, phản ứng hành động tương đối bền vững và ổn định của mỗi cá nhân. Nghĩa là con người hành động, ứng xử tương đối như nhau trong những tình huống khác nhau. Dựa vào những dấu hiệu ổn định, cá biệt này mà các chủ thể giao tiếp hiểu và có những phản ứng giao tiếp đáp lại phù hợp.

Ví dụ: Người giáo viên có phong cách giảng bài chậm rãi, ung dung thư thái thì không chỉ trên lớp mà ngay cả trong sinh hoạt, trong giao tiếp với đồng nghiệp, người thân trong gia đình họ cũng thường thể hiện sự chậm rãi, ung dung như vậy.

Thứ hai, hệ thống những phương pháp, thủ thuật... qui định những đặc điểm khác biệt giữa các cá nhân.

Ví dụ: Có thể cùng có phong cách giảng bài ung dung, thư thái nhưng ở thầy A thì cường độ, âm điệu ngôn ngữ mạnh mẽ, dứt khoát, rõ ràng, nhưng ở cô B thì thể hiện sự hiền dịu, nhẹ nhàng, êm ái.

Thứ ba, hệ thống những phương tiện có hiệu quả giúp cá nhân thích nghi với những thay đổi của môi trường (nhất là môi trường xã hội).

Dấu hiệu này nói lên sự linh hoạt, cơ động, mềm dẻo của các phương pháp, thủ thuật... ứng xử của cá nhân. Trong giao tiếp sư phạm dấu hiệu này có thể coi là sự khéo léo đối xử sư phạm của các thầy, cô giáo trong hoàn cảnh cụ thể, đối với từng học sinh, với những công việc nhất định.

Từ sự phân tích trên có thể khái quát lại: Phong cách cá nhân có 2 phần rõ rệt:

Phần ổn định, tương đối bền vững của phong cách. Phần ổn định này qui định sự khác biệt cá nhân giữa người này với người khác. Biểu hiện ở thói quen, phản ứng trả lời trước các tác động từ bên ngoài.

Thực tế cho thấy, có người nói rất nhanh khi giảng bài và vẫn thể hiện ngữ điệu ấy trong giao tiếp với bạn bè. Có em học sinh khi trả lời thầy cô giáo bao giờ cũng run run, sợ sệt lúc ban đầu, sau ít giây mới ổn định nói được rõ ràng, mạch lạc. Hoặc có thầy cô khi giảng bài ưa đi lại trên bục giảng, nói ung tay, cũng có người chỉ đứng một chỗ thì mới nói được rõ ràng, mạch lac, hùng hồn...

Phần ổn định của phong cách giao tiếp do cấu tạo cơ thể, chức năng hoạt động của các giác quan, hệ thần kinh... Ngoài ra, dáng đi đứng, cử chỉ, điệu bộ của con người cũng góp phần tạo nên phong cách giao tiếp của cá nhân. Có người dáng rất đàng hoàng, chững chạc; có người dáng đi lom khom; đi chúi đầu về phía trước... Tư thế đi đứng góp phần quan trọng tạo nên phong cách của cá nhân.

Tuy vậy, vai trò xã hội có ý nghĩa lớn lao trong việc tạo ra phong cách. Mỗi nghề nghiệp trong xã hội đều đòi hỏi con người những đặc trưng tâm lý nhất định. Sự thay đổi nghề nghiệp, thay đổi các quan hệ xã hội có thể làm thay đổi hành vi của người lao động, từ đó tạo ra phong cách mới (quan hệ xã hội dạy con người phải thích ứng). Như vậy, bản chất xã hội trong phong cách biểu hiện khá rõ nét ở con người trong các quan hệ xã hội, trước hết qua nghề nghiệp của họ. Sự thay đổi các quan hệ xã hội buộc con người phải có phong cách ứng xử phù hợp.

Phần linh hoạt, cơ động của phong cách giúp cá nhân thích nghi với môi trường sống thay đổi.

Điều kiện, hoàn cảnh, môi trường sống của con người luôn biến đổi. Sự biến đổi đó là nguyên nhân trực tiếp làm thay đổi phong cách của con người. Phong cách của con người thay đổi theo lứa tuổi và các quan hệ. Sự thay đổi nghề nghiệp, cách làm ăn sinh sống cũng có thể làm thay đổi phong cách ứng xử của con người; Tình trạng sức khoẻ, đặc biệt những xúc động mạnh đến đời sống tinh thần của con người cũng làm thay đổi phong cách của họ.

Phần linh hoạt, cơ động của phong cách do mỗi cá nhân tự tạo lập trong cuộc sống và hoạt động của họ, đặc biệt trong các quan hệ người, quan hệ xã hội. Nhờ có đặc điểm này, công tác giáo dục mới phát huy được thế mạnh của mình. Nhà giáo dục cần chú ý xây dựng cho học sinh những thói quen hành vi ứng xử, từ dáng đi đứng, nói năng, phản ứng, sử dụng điệu bộ một cách có văn hoá trong giao tiếp với con người, ở gia đình, nhà trường, nơi công cộng, v.v...

1.5.1.2. Khái niệm về phong cách giao tiếp sư phạm

Phong cách giao tiếp sư phạm là toàn bộ hệ thống những phương pháp, thủ thuật tiếp nhận, phản ứng, hành động tương đối ổn định của giáo viên trong quá trình tiếp xúc nhằm truyền đạt, lĩnh hội những tri thức khoa học, vốn sống kinh nghiệm, kỹ năng, kỹ xảo để xây dựng và phát triển nhân cách toàn diện ở học sinh.

Nói tới phong cách giao tiếp sư phạm là nói tới hệ thống những phương pháp, thủ thuật tiếp nhận, phản ứng, hành động... của giáo viên trong quá trình tiếp xúc. Tuy nhiên, điều đó không có nghĩa là chúng ta chỉ chú ý tới mặt kỹ thuật, thủ thuật; Chỉ chú ý tới các hình thức bề ngoài của lời nói hay hành vi tiếp xúc mà còn là cả toàn bộ nhân cách của người giáo viên. Những phẩm chất tâm lý chiếm ưu thế trong nhân cách của người giáo viên sẽ góp phần quan trọng trong việc tạo nên các kiểu quan hệ giữa giáo viên và học sinh.

Như vậy, trong giao tiếp sư phạm, phong cách của người giáo viên là một yếu tố rất quan trọng đảm bảo hiệu quả của giao tiếp sư phạm.

Phong cách giao tiếp nói chung, phong cách giao tiếp sư phạm nói riêng vừa có phần ổn định, tương đối bền vững, vừa có phần linh hoạt, cơ động.

1.5.2. Các loại phong cách giao tiếp sư phạm

Nhiều nhà Tâm lý học và Giáo dục học thường chia phong cách giao tiếp sư phạm thành 3 loại: Phong cách dân chủ, phong cách độc đoán và phong cách tự do.

1.5.2.1. Phong cách dân chủ

Bản chất của phong cách dân chủ trong giao tiếp với học sinh là thầy, cô giáo luôn coi trọng những đặc điểm tâm lý cá nhân, vốn sống, kinh nghiệm, trình độ nhận thức, nhu cầu, động cơ, hứng thú... của học sinh. Giáo viên ý thức được điều đó và hành động ứng xử cũng theo nội dung trên, từ đó dự đoán đúng, chính xác các mức độ phản ứng, hành động của học sinh trong và sau quá trình giao tiếp.

Phong cách dân chủ còn thể hiện sự lắng nghe nguyện vọng, ý kiến của học sinh, tôn trong nhân cách của các em. Những đề nghị chính đáng của các em được thầy, cô đáp ứng kịp thời về hành động hoặc có lời giải thích rõ ràng.

Giáo viên có phong cách dân chủ là người luôn gần gũi, thân mật với các em, có biện pháp kịp thời giải quyết và giải quyết đúng đắn, khách

quan, chính xác những vướng mắc trong học tập, sinh hoạt của các em, tạo được niềm tin yêu kính trọng của các em đối với thầy, cô giáo.

Phong cách dân chủ tạo ra ở học sinh tính tích cực độc lập, sáng tạo, sự ham hiểu biết, kích thích hoạt động nhận thức ở học sinh; Giúp học sinh xác định rõ vị trí trong học tập, trong nhóm bạn bè, ý thức được trách nhiệm và bổn phận của mình; Hình thành ý thức và tự ý thức ở học sinh; Hình thành nhu cầu rèn luyện và tự hoàn thiện nhân cách theo yêu cầu của xã hội.

Cần phải hiểu đúng về phong cách dân chủ. Phong cách dân chủ trong tiếp xúc với học sinh không có nghĩa là "nuông chiều thả mặc"; không tính đến những yêu cầu ngày càng cao của nhiệm vụ hoc tập, rèn luyện tư tưởng và các phẩm chất đạo đức theo mục tiêu đào tạo của các cấp học, lớp học. Dân chủ cũng không có nghĩa là quá đề cao cá nhân hoặc theo đuôi những đòi hỏi không xuất phát từ lợi ích chung của học sinh, của lớp, của trường. Dân chủ không phải là xoá đi ranh giới giữa thầy và trò, "cá mè một lứa".

Giáo viên có phong cách dân chủ dễ thiết lập được mối quan hệ tốt đẹp với học sinh, được học sinh tin yêu và kính trọng. Nhiều thực nghiệm khoa học và quan sát nghề nghiệp đã chứng minh: Phong cách dân chủ trong giao tiếp sư phạm giúp người giáo viên đạt hiệu quả cao trong dạy học và giáo dục.

Phong cách dân chủ không phải là hoàn toàn tối ưu, phù hợp với mọi tình huống, mọi loại công việc. Nếu quá lạm dụng phong cách này thì đôi khi sẽ không đảm bảo được yêu cầu giáo dục đề ra,bởi vì có những tình huống bất ngờ, phức tạp, cần giải quyết nhanh chóng trong thời gian ngắn, khi đó đòi hỏi người giáo viên phải cứng rắn, có tính quyết đoán cao để đảm bảo thời gian.

1.5.2.2. Phong cách độc đoán

Bản chất của phong cách này là giáo viên thường xem nhẹ những đặc điểm riêng về nhận thức, cá tính, nhu cầu, động cơ, hứng thú của học sinh do đặt mục đích giao tiếp thường xuyên xuất phát từ công việc và giới hạn thời gian thực hiện một cách cứng nhắc

Phong cách độc đoán thể hiện cách đánh giá và hành vi ứng xử đơn phương, một chiều, xuất phát từ ý kiến chủ quan của bản thân giáo viên trong quá trình giao tiếp.

Phong cách độc đoán cũng có tác dụng nhất định. Đối với những công việc đòi hỏi phải hoàn thành trong thời gian ngắn, phải có những giải pháp dứt khoát, kiên quyết, cứng rắn...thì phong cách này tương đối phù hợp. Giáo viên có phong cách độc đoán thường là người trung thực, thẳng thắn.

Tuy nhiên, nếu quá lạm dụng phong cách này sẽ làm mất đi sự tự do và kiềm chế sự sáng tạo, tự chủ của học sinh, đôi khi khiến học sinh có cảm giác không an toàn, sợ hãi trước giáo viên. Tính thuyết phục bằng tình cảm trở nên mờ nhạt ở phong cách giao tiếp này.

Giáo viên có phong cách này dễ hình thành ở học sinh tâm thế chống đối ngầm, sự "ngoan ngoãn", "lễ phép giả tạo" trước mặt thầy cô... Nếu căng thẳng quá thì tỏ ra thờ ơ lãnh đạm, hoặc có thực hiện công việc cũng chỉ là sự miễn cưỡng, bắt buộc, không có sự say mê hứng thú, quá đáng hơn là thể hiện sự chống đối ra mặt.

Thầy cô có phong cách độc đoán thường bị học sinh coi là người "khô khan", "cứng nhắc", "người của công việc"; khó thiết lập được mối quan hệ gần gũi với học sinh; thiếu sức thuyết phục và giáo dục bằng tình cảm đối với học sinh.

1.5.2.3. Phong cách tự do

Bản chất của phong cách này là thái độ, hành vi, cử chỉ, điệu bộ ứng xử của giáo viên đối với học sinh dễ dàng thay đổi trong những tình huống, hoàn cảnh giao tiếp khác nhau. Giáo viên dễ thay đổi mục đích, nội dung, thậm chí cả đối tượng giao tiếp.

Trong giao tiếp với học sinh, giáo viên có phong cách này thường dễ thay đổi thái độ, hành vi, cử chỉ, điệu bộ, cách ứng xử với học sinh trong những hoàn cảnh giao tiếp thay đổi.

Trong một số trường hợp, phong cách này có ưu thế là phát huy được tính tích cực nhận thức ở học sinh, kích thích sự sáng tạo của cá nhân; thể hiện sự mềm dẻo, linh hoạt, đôi khi pha lẫn sự khéo léo đối xử sư phạm của người thầy giáo.

Tuy nhiên, phong cách này đôi khi thể hiện sự tùy tiện, thiếu nguyên tắc. Giáo viên không làm chủ được cảm xúc của mình, trong tâm trí họ những quy định nghiêm ngặt về quan hệ thầy - trò thường bị coi nhẹ. Giáo viên có phong cách này hay bị học sinh coi thường hoặc "cá mè một lứa" làm mất đi ranh giới giữa thầy và trò.

Ba loại phong cách trên đều có những ưu điểm và hạn chế nhất định. Việc tổ chức quá trình dạy học không thể hoàn toàn phù hợp với một loại phong cách nào. Trong giao tiếp với học sinh phần đông giáo viên thường thể hiện sự pha trộn cả ba phong cách trên.

CÂU HỎI HƯỚNG DẪN TỰ HỌC

1. Giao tiếp sư phạm là gì? Những đặc thù của giao tiếp sư phạm?

2. Vai trò của giao tiếp sư phạm?

3. Nguyên tắc giao tiếp sư phạm là gì? Trình bày nội dung của các nguyên tắc giao tiếp sư phạm.

4. Phong cách giao tiếp sư phạm là gì? Trình bày biểu hiện của từng phong cách giao tiếp sư phạm

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. So sánh sự giống và khác nhau giữa các phong cách giao tiếp sư phạm

2. Phân tích các giai đoạn của quá trình giao tiếp sư phạm

BÀI TẬP THỰC HÀNH

Bài tập 1: Bạn hãy nhận diện phong cách giao tiếp của giáo viên thông qua cách ứng xử của họ với học sinh trong các tình huống sau:

1. Tiết học đầu tiên sau kỳ nghỉ Tết Nguyên đán, lớp 9B có bài kiểm tra Văn 1 tiết của cô giáo Hồng. Trống vào lớp vang lên, khi cô Hồng vừa bước vào lớp các em học sinh đồng thanh xin cô cho hoãn lại bài kiểm tra do các em mải chơi Tết nên chưa học kỹ bài. Cô Hồng yêu cầu cả lớp trật tự, cô vui vẻ chúc các em một năm mới may mắn, học hành giỏi giang, ngoan ngoãn. Sau đó cô nhẹ nhàng nhưng cũng không thiếu sự nghiêm túc nhắc nhở giúp các em về ý thức, trách nhiệm trong việc học tập của mình... rồi cô nói "nhiệm vụ của cả cô và trò là thực hiện đúng kế hoạch học tập đã đề ra, do vậy ngày hôm nay bài kiểm tra vẫn phải diễn ra đúng như dự kiến. Tuy nhiên, cô sẽ dành thêm cho lớp 15 phút để các em ôn lại kiến thức rồi chúng ta bắt đầu làm bài kiểm tra". Sau 15 phút ôn tập, lớp 9B đã làm bài kiểm tra đúng như kế hoạch, có thể kết quả bài làm không phải tốt nhất nhưng đó cũng là bài học giúp các em học sinh trong lớp hiểu được học tập luôn là nhiệm vụ hàng đầu của các em ở lứa tuổi này...

2. Trên đường đến trường, cô Hằng - giáo viên chủ nhiệm lớp 8A bắt gặp học sinh Toàn lớp mình chủ nhiệm đang đứng gần cửa quán bi - a. Cô Hằng ngay lập tức bước đến trước mặt học sinh, không để cho Toàn có cơ hội đôi co biện luận, cô nghiêm khắc nói với em Toàn: Đã đến giờ vào lớp mà em vẫn còn mải chơi bên ngoài em đã vi phạm nội qui của lớp của trường, cô yêu cầu em ngay lập tức vào lớp học và tối nay về viết bản kiểm điểm có chữ ký của phụ huynh ngày mai nộp cho cô nếu không cô sẽ đưa trường hợp của em ra hội đồng kỷ luật của Trường.

3. Hôm nay là ngày 8/3, lớp 11A2 có môn học của cô giáo Thanh, cô Thanh cũng là giáo viên chủ nhiệm của lớp. Vì vậy, các em đã chuẩn bị quà

và một số trò chơi cho cả lớp tham gia để tổ chức chúc mừng cô. Trống vào lớp vang lên, cô giáo Thanh bước vào lớp trưởng liền thay mặt các bạn chúc mừng cô và xin cô Thanh dành thời gian cho lớp chơi trò chơi để thay đổi không khí vì chẳng mấy khi có dịp lễ như vậy mà lại trùng vào đúng hôm có tiết của cô. Cô Thanh liền vui vẻ đồng ý cho lớp chơi trò chơi còn nội dung bài học sẽ dồn vào buổi học sau. Cô trò lớp 11A2 đã có ngày 8/3 rất vui vẻ, các em học sinh còn hẹn hò nhau dịp lễ sau nếu lại trùng vào giờ của cô giáo chủ nhiệm các em sẽ chuẩn bị kế hoạch hoành tráng hơn để "chúc mừng" cô và... "đỡ phải học"!

Chương 2

MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP SƯ PHẠM

2.1. Khái niệm kỹ năng giao tiếp sư phạm

Kỹ năng là tổng hợp những thao tác, cử chỉ phối hợp hài hoà hợp lí nhằm đảm bảo cho hoạt động đạt kết quả cao với sự tiêu hao năng lượng thần kinh và cơ bắp ít nhất trong những điều kiện thay đổi.

Theo từ điển tiếng Việt: Kỹ năng là khả năng ứng dụng tri thức vào thực tiễn [31].

Kỹ năng là khâu cuối cùng của quá trình xã hội hoá, bộc lộ trong hoạt động. Đó là sự chín muồi các phẩm chất nhân cách và năng lực của một cá nhân trong một nghề nghiệp nhất định.

Kỹ năng có tiền đề vật chất là cấu tạo và chức năng hoạt động của các giác quan, hệ thần kinh, cơ bắp, gân xương, tim mạch... nhưng cái quyết định để có một kỹ năng nào đó là tri thức và sự rèn luyện của con người trong một dạng hoạt động nhất định.

Theo tác giả Hồng Thị Thu Hiền, Tổ Tâm lý giáo dục - Khoa Sư phạm kỹ thuật trường Đại học Sư phạm kỹ thuật thành phố Hồ Chí Minh: "Kỹ năng giao tiếp sư phạm là hệ thống những tương tác, cử chỉ, điệu bộ, hành vi phối hợp hài hòa, hợp lý của giáo viên nhằm đảm bảo cho quá trình tiếp xúc với học sinh đạt kết quả trong hoạt động dạy học và giáo dục".

Theo các tác giả Ngô Công Hoàn và Hoàng Anh: "Kỹ năng giao tiếp sư phạm là toàn bộ những thao tác, cử chỉ, ngôn ngữ phối hợp hài hoà hợp lý của giáo viên nhằm đảm bảo cho sự tiếp xúc với học sinh đạt kết quả cao trong hoạt động dạy học và giáo dục với sự tiêu hao năng lượng tinh thần, cơ bắp ít nhất trong những điều kiện thay đổi" [16].

Hiểu một cách cụ thể: Kỹ năng giao tiếp là khả năng nhận thức nhanh chóng những biểu hiện bên ngoài và những diễn biến tâm lý bên trong của học sinh và bản thân, đồng thời biết sử dụng hợp lý các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ; biết cách tổ chức, điều khiển, điều chỉnh quá trình giao tiếp nhằm đạt mục đích giáo dục.

Theo chúng tôi, *kỹ năng giao tiếp sư phạm là khả năng sử dụng phối hợp các phương tiện giao tiếp (ngôn ngữ nói và các thao tác, cử chỉ, điệu bộ, sự vận động của cơ mặt, ánh mắt, nụ cười, tư thế, tác phong...) của giáo viên nhằm đạt mục đích giáo dục.*

2.2. Phân loại kỹ năng giao tiếp sư phạm

2.2.1. Căn cứ vào diễn biến của một pha giao tiếp, người ta chia các kỹ năng giao tiếp sư phạm thành 3 nhóm chính:

2.2.1.1. Nhóm kỹ năng định hướng giao tiếp

Kỹ năng này được biểu hiện ở khả năng dựa vào sự biểu lộ bên ngoài như sắc thái biểu cảm, ngữ điệu, thanh điệu của ngôn ngữ, cử chỉ, điệu bộ, động tác... mà phán đoán chính xác những trạng thái tâm lý bên trong của chủ thể giao tiếp (giáo viên) và đối tượng giao tiếp (học sinh).

Nhóm kỹ năng này bao gồm: Các kỹ năng đọc trên nét mặt, cử chỉ, hành động, lời nói và kỹ năng chuyển từ sự tri giác cái bên ngoài vào để nhận biết đúng bản chất bên trong của nhân cách học sinh.

Kỹ năng đọc trên nét mặt, cử chỉ, hành vi, lời nói: Nhờ tri giác tinh tế và nhạy bén các trạng thái tâm lý qua nét mặt, cử chỉ, ngữ điệu, âm điệu của lời nói mà chủ thể giao tiếp phát hiện chính xác và đầy đủ thái độ của đối tượng.

Ngôn ngữ là phương tiện biểu cảm rất phong phú, ngôn ngữ diễn tả tình cảm của cá nhân, nó thể hiện tính cách, trí tuệ, tình cảm, ý chí của con người. Tính chủ động hay bị động, chân thành hay giả dối, tin tưởng hay hoài nghi đều in dấu trong giọng nói hay nhịp điệu của lời nói.

Trạng thái xúc cảm của mỗi người còn được thể hiện qua nét mặt, cử chỉ, hành vi...

Kỹ năng chuyển từ sự tri giác bên ngoài vào nhận biết bản chất bên trong của nhân cách: Sự biểu hiện các trạng thái tâm lý của con người qua ngôn ngữ và điệu bộ rất phức tạp vì cùng một trạng thái xúc cảm có thể được bộc lộ ra bên ngoài bằng ngôn ngữ và điệu bộ khác nhau. Ngược lại, sự biểu hiện ở bên ngoài như nhau lại là vẻ ngoài của các tâm trạng khác nhau. Tuy nhiên, nhờ có những dấu hiệu biểu hiện chung nhất về xúc cảm qua các biểu hiện bên ngoài mà người ta vẫn có thể phán đoán đúng các trạng thái, đặc điểm tâm lý của đối tượng giao tiếp.

Nhóm kỹ năng định hướng có thể được chia nhỏ hơn: định hướng trước khi tiếp xúc và định hướng trong quá trình tiếp xúc.

Định hướng trước khi tiếp xúc là một thói quen cần thiết trước khi tiếp xúc với bất kỳ đối tượng giao tiếp nào. Khi tiếp xúc với một học sinh cần có những thông tin về em đó. Những thông tin này rất cần thiết để thầy, cô giáo phác thảo chân dung tâm lý của học sinh.

Phác thảo chân dung tâm lý là xây dựng mô hình tâm lý về những phẩm chất tâm lý đặc thù của đối tượng. trên cơ sở đó, giáo viên có các "phương án" ứng xử khác nhau, "dự đoán", lường trước những phản ứng có thể có của đối tượng giao tiếp, có cách ứng xử phù hợp.

Định hướng trong quá trình tiếp xúc: Định hướng trước khi tiếp xúc mới chỉ tạo ra chân dung tâm lý giả định. Khi tiếp xúc với học sinh, tập thể học sinh hoặc phụ huynh học sinh, giáo viên mới gặp trực tiếp những đối tượng đó. Chính sự gặp gỡ trực tiếp là thực tiễn kiểm nghiệm sự đúng, sai của mô hình giả định, từ đó, giáo viên sẽ nhanh chóng điều chỉnh để có

chân dung tâm lý chính xác hơn về đối tượng giao tiếp và có phương án ứng xử hợp lý.

2.2.1.2. Kỹ năng định vị

Kỹ năng định vị là kỹ năng đảm bảo có sự đồng cảm giữa chủ thể giao tiếp và đối tượng giao tiếp. Kỹ năng này là khả năng biết xác định vị trí trong giao tiếp, biết đặt vị trí của mình vào vị trí của đối tượng... để có thể vui, buồn với niềm vui, nỗi buồn của họ, biết tạo ra điều kiện để đối tượng chủ động giao tiếp với mình.

Kỹ năng định vị của người giáo viên còn thể hiện ở chỗ biết xác định đúng không gian và thời gian giao tiếp.

Kỹ năng định vị thực chất là kỹ năng xây dựng "phác thảo chân dung tâm lý" về đối tượng giao tiếp ở giai đoạn đúng, chính xác, tương đối ổn định, trong "phác thảo chân dung tâm lý" ở kỹ năng này những nội dung chủ yếu thuộc về nhóm dấu hiệu nhân cách, vị trí của học sinh trong các quan hệ xã hội. Tính khái quát và tính cá biệt cần được lưu ý khi "phác thảo chân dung nhân cách học sinh".

2.2.1.3. Nhóm kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp

Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp thể hiện ở chỗ chủ thể giao tiếp biết thu hút đối tượng, tìm ra đề tài giao tiếp, duy trì nó, xác định được nguyện vọng, hứng thú của đối tượng; biết làm chủ trạng thái xúc cảm của bản thân và biết sử dụng hợp lý các phương tiện giao tiếp.

Kỹ năng điều khiển quá trình giao tiếp bao gồm:

Kỹ năng điều khiển đối tượng giao tiếp: Kỹ năng này được thể hiện ở chỗ chủ thể giao tiếp biết thu hút đối tượng giao tiếp, tìm ra đề tài giao tiếp. Tuỳ đối tượng giao tiếp và tình huống giao tiếp cụ thể chủ thể giao tiếp cần biết nói gì và làm gì lúc bắt đầu giao tiếp; Biết thúc đẩy hoặc kìm hãm tốc độ giao tiếp khi cần thiết, thậm chí cắt giảm hoặc thay thế thành phần trong nội dung giao tiếp cho phù hợp; Biết tạo ra những xúc cảm tích cực cho đối

tượng giao tiếp; Tìm hiểu nhu cầu, hứng thú của đối tượng và nếu có thể hướng nội dung giao tiếp vào những nhu cầu hứng thú đó.

Kỹ năng điều khiển bản thân chủ thể giao tiếp: Kỹ năng này được biểu hiện ở khả năng làm chủ trạng thái xúc cảm của bản thân, biết tự kiềm chế, che dấu được tâm trạng của bản thân khi cần thiết. Biết tạo ra hứng thú, xúc cảm tích cực cho bản thân mình. Biết điều khiển, điều chỉnh các diễn biến tâm lý của mình và các phương pháp tiến hành giao tiếp sao cho phù hợp với hoàn cảnh, đối tượng mà vẫn đạt được mục đích giao tiếp.

Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp: Phương tiện giao tiếp đặc trưng cho con người là ngôn ngữ. Trong Tâm lý học, người ta khẳng định rằng: nếu nội dung của lời nói tác động vào ý thức thì ngữ điệu của nó tác động mạnh mẽ đến tình cảm của con người.

Ngoài ngôn ngữ diễn cảm thì tác phong, điệu bộ, cử chỉ, nét mặt, nụ cười... cũng là những hình thức biểu cảm trong quan hệ giao tiếp. Chúng bổ sung, hỗ trợ cho phương tiện biểu cảm bằng ngôn ngữ khiến quá trình giao tiếp diễn ra nhanh chóng, dễ dàng và hiệu quả.

2.2.2. Căn cứ vào thành phần cấu trúc của quá trình giao tiếp, có thể chia kỹ năng giao tiếp sư phạm thành các kỹ năng cụ thể như sau:

2.2.2.1. Kỹ năng tìm hiểu môi trường giao tiếp

a. Khái niệm

Môi trường giao tiếp toàn bộ những điều kiện, hoàn cảnh nơi diễn ra quá trình giao tiếp.

Môi trường giao tiếp bao gồm: Không gian, thời gian, địa điểm giao tiếp; số người hiện diện, mối tương quan giữa các chủ thể giao tiếp, đặc điểm tâm lý của đối tượng giao tiếp; các điều kiện, phương tiện hỗ trợ: khí hậu, ánh sáng, tiếng ồn, đồ vật xung quanh... ở nơi diễn ra quá trình giao tiếp.

Môi trường giao tiếp có thể tạo điều kiện thuận lợi hoặc gây cản trở cho quá trình giao tiếp. Vì thế, để đạt được mục đích giao tiếp, người giáo

viên phải nắm được đặc điểm của môi trường giao tiếp, khắc phục tối đa những hạn chế do môi trường giao tiếp gây ra.

Kỹ năng tìm hiểu môi trường giao tiếp là khả năng phát hiện một cách nhanh chóng những đặc điểm về hoàn cảnh, điều kiện nơi diễn ra quá trình giao tiếp, từ đó có thể tiến hành quá trình giao tiếp một cách hiệu quả.

b. Biểu hiện của kỹ năng tìm hiểu môi trường giao tiếp

Xác định đúng không gian, thời gian, địa điểm và các phương tiện hỗ trợ cho quá trình giao tiếp, số lượng người tham gia giao tiếp, đặc điểm tâm lý của đối tượng giao tiếp, khoảng thời gian giao tiếp được xác định.

Lựa chọn và sử dụng không gian, thời gian, địa điểm giao tiếp phù hợp.

Làm chủ thời gian, không gian, tình huống giao tiếp.

Căn cứ vào hoàn cảnh, điều kiện nơi diễn ra quá trình giao tiếp để giao tiếp một cách hiệu quả.

c. Yêu cầu của kỹ năng tìm hiểu môi trường giao tiếp

Kỹ năng tìm hiểu môi trường giao tiếp đòi hỏi người giáo viên trước hết phải xác định được không gian, thời gian, địa điểm và các phương tiện hỗ trợ cho quá trình giao tiếp, số lượng người tham gia giao tiếp, đặc điểm tâm lý của đối tượng giao tiếp, khoảng thời gian giao tiếp được xác định...

Tùy theo mục đích giao tiếp mà người giáo viên có thể lựa chọn và sử dụng không gian, thời gian, địa điểm giao tiếp cho phù hợp...

Hiệu quả giao tiếp còn phụ thuộc vào tập quán, thói quen, giá trị văn hóa của nhóm xã hội, đặc điểm tâm lý, tâm trạng chung của đối tượng giao tiếp. Vì thế, người giáo viên cần phải nắm được đặc điểm của những yếu tố nêu trên thuộc môi trường giao tiếp để chọn cách giao tiếp phù hợp và được đối tượng chấp nhận.

Chẳng hạn, giao tiếp trong môi trường tập thể học sinh có sự khác nhau về lứa tuổi, thành phần dân tộc, giới tính..., nếu người giáo viên thiếu hiểu biết về đặc điểm lứa tuổi, phong tục tập quán của các dân tộc, ứng xử

không khéo léo thì đối tượng giao tiếp sẽ có biểu hiện thiếu sự "hưởng ứng", đồng thời những gì người giáo viên muốn đem ra giao lưu, trao đổi chắc chắn sẽ khó được chấp nhận...

Tóm lại, giao tiếp nói chung, giao tiếp giữa giáo viên với học sinh nói riêng luôn tồn tại trong một ngữ cảnh, một môi trường nhất định. Muốn giao tiếp thành công, người giáo viên phải học cách làm chủ thời gian, không gian, tình huống giao tiếp... Thông qua hoạt động giao tiếp, nhờ vốn kinh nghiệm sống, sự hiểu biết về đặc điểm của môi trường, người giáo viên sẽ có kỹ năng và kinh nghiệm xử lý thích hợp.

2.2.2.2. Kỹ năng tìm hiểu đối tượng giao tiếp

a. Khái niệm

Đối tượng giao tiếp là cá nhân hay nhóm người mà chúng ta thực hiện việc giao tiếp hoặc có thể hiểu đối tượng giao tiếp là người tiếp nhận thông điệp của chủ thể giao tiếp.

Có thể phân loại đối tượng giao tiếp theo độ tuổi, giới tính, nghề nghiệp, trình độ, vùng miền, địa vị xã hội, kiểu tính cách, kiểu khí chất.

Muốn giao tiếp thành công, chủ thể giao tiếp cần tìm hiểu và nắm bắt được những đặc điểm về đối tượng giao tiếp. Tùy đối tượng giao tiếp mà có cách ứng xử cho phù hợp.

Kỹ năng tìm hiểu đối tượng giao tiếp là khả năng xác định, nắm bắt được những đặc điểm tâm, sinh lý (sức khỏe, thể chất; nhu cầu, nguyện vọng, tính cách, năng lực, tình cảm, ý chí...), những đặc điểm về hoàn cảnh sống, điều kiện hoạt động của đối tượng giao tiếp, từ đó có cách giao tiếp, ứng xử phù hợp, đạt hiệu quả cao.

Kỹ năng tìm hiểu đối tượng giao tiếp là kỹ năng cần thiết đối với chủ thể giao tiếp trước khi tiếp xúc với bất kỳ đối tượng giao tiếp nào. Cổ nhân đã dạy: "Biết mình biết người trăm trận trăm thắng". Trong giao tiếp với học sinh, việc hiểu biết về đặc điểm tâm lý của các em giúp người giáo viên

kịp thời điều chỉnh hành vi và cách thức tác động đến đối tượng; tự điều chỉnh bản thân và điều khiển tâm lý đối tượng làm cho việc giao tiếp thực hiện đúng chức năng và đạt được mục đích giáo dục. Về điều này, K.Đ.Usinxki - nhà giáo dục Nga cũng đã từng nói: "Muốn giáo dục con người đầy đủ phải hiểu đầy đủ về con người".

b. Biểu hiện của kỹ năng tìm hiểu đối tượng giao tiếp

Giáo viên nhận diện được đặc điểm tâm, sinh lý lứa tuổi học sinh, trên cơ sở đó, có cách ứng xử phù hợp đem lại hiệu quả cao cho quá trình giao tiếp.

Căn cứ vào điều kiện, hoàn cảnh gia đình, đặc điểm tâm, sinh lý, những ưu điểm, hạn chế, trình độ nhận thức, năng lực... của từng học sinh, giáo viên phân tích và nhận biết được tâm lý của đối tượng trong quá trình giao tiếp.

Giáo viên biết "phác thảo chân dung tâm lý" của đối tượng giao tiếp, tạo cơ sở cho việc lựa chọn phương án ứng xử phù hợp nhằm đạt được mục đích của quá trình giao tiếp.

c. Yêu cầu của kỹ năng tìm hiểu đối tượng giao tiếp

Để có kỹ năng này trước hết người giáo viên phải nắm được đặc điểm tâm, sinh lý lứa tuổi, trên cơ sở đó, có cách ứng xử phù hợp với đối tượng đem lại hiệu quả cao cho quá trình giao tiếp.

Khi tiếp xúc với học sinh, người giáo viên cần tìm hiểu về điều kiện, hoàn cảnh gia đình, đặc điểm tâm, sinh lý, những ưu điểm, hạn chế, trình độ nhận thức, năng lực... của từng học sinh, trên cơ sở đó phân tích và nhận biết tâm lý của đối tượng trong quá trình giao tiếp. Thực chất của điều này là người giáo viên "phác thảo chân dung tâm lý" của học sinh mà mình tiếp xúc, tạo cơ sở cho việc lựa chọn phương án ứng xử phù hợp nhằm đạt được mục đích của quá trình giao tiếp. Đối với tập thể học sinh hoặc phụ huynh học sinh, yêu cầu cũng tương tự như vậy. Vốn sống, vốn kinh nghiệm và sự rèn luyện sẽ giúp người giáo viên thực hiện được những yêu cầu nêu trên.

2.2.2.3. Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp

a. Khái niệm

***Ấn** tượng ban đầu trong giao tiếp là hình ảnh về đối tượng giao tiếp được **hình** thành trong lần gặp gỡ đầu tiên.*

Hình ảnh về đối tượng giao tiếp là sự nhận xét, đánh giá và thái độ của chúng ta về đối tượng giao tiếp trong lần đầu tiên tiếp xúc.

Trong cấu trúc của ấn tượng ban đầu người ta thường nói đến ba thành phần cơ bản: thành phần cảm tính, thành phần lý tính và thành phần cảm xúc.

Thành phần cảm tính: bao gồm các đặc điểm bề ngoài của đối tượng giao tiếp như: ăn mặc, trang điểm, ánh mắt, nụ cười, diện mạo... Đây là thành phần cơ bản chiếm ưu thế trong cấu trúc của ấn tượng ban đầu.

Phương ngôn có câu:

"Gặp nhau nhìn quần áo
Tiễn nhau nhìn tâm hồn"

Điều này cho thấy, trong giao tiếp, trang phục của con người thường để lại những ấn tượng nhất định. Do vậy, những người có kinh nghiệm và từng trải thường chú ý đến những biểu hiện bề ngoài của bản thân trong lần đầu tiếp xúc với đối tượng giao tiếp.

Tuy nhiên, vẻ bề ngoài của một người không phải bao giờ cũng thể hiện đúng bản chất của con người, chẳng hạn trường hợp: "Bề ngoài thơn thớt nói cười, bề trong nham hiểm giết người không dao". Do vậy, những người có lý trí và từng trải thường không để ấn tượng ban đầu ảnh hưởng đến mối quan hệ và hành động của họ.

Thành phần lý tính: bao gồm những nhận xét, đánh giá ban đầu về phẩm chất bên trong của đối tượng giao tiếp như: tính cách, tình cảm, năng lực...

Thành phần cảm xúc: bao gồm những rung động nảy sinh do quá trình gặp gỡ như: thiện cảm hay ác cảm, hài lòng hay không hài lòng... Thành phần cảm xúc ảnh hưởng nhiều đến độ bền vững của ấn tượng ban đầu. Nói chung, cảm xúc càng mạnh thì hình ảnh về đối tượng giao tiếp càng khó bị phai mờ.

Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp là khả năng tạo ra hình ảnh ban đầu tốt đẹp với đối tượng giao tiếp trong lần tiếp xúc đầu tiên.

b. Biểu hiện của kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp

Sử dụng hợp lý các phương tiện giao tiếp (lời nói, hành vi, cử chỉ, hành động, ánh mắt, nét mặt, nụ cười...) khiến đối tượng giao tiếp yên tâm, tin tưởng... ngay trong lần đầu tiếp xúc.

Tạo bầu không khí tâm lý vui vẻ, thỏa mái trên cơ sở tôn trọng và hợp tác trong lần đầu tiếp xúc.

c. Yêu cầu của kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu trong giao tiếp

Trong giao tiếp sư phạm, muốn gây được ấn tượng tốt với người học trong lần đầu tiếp xúc, cần chú ý tuân thủ một số yêu cầu cơ bản sau:

Tạo bầu không khí thân mật, hữu nghị: Khi tạo được bầu không khí như vậy người đối thoại sẽ cảm thấy yên tâm, tin tưởng, tức là chúng ta đã xây dựng được hình ảnh tích cực về mình. Muốn làm được điều này chúng ta cần chú ý đến những biểu hiện bề ngoài của mình như: ánh mắt, nét mặt, nụ cười, lời nói, khoảng cách trong giao tiếp...

Nói về những vấn đề mà học sinh tỏ ra quan tâm: Xác định được chủ đề mà đối tượng đang giao tiếp quan tâm là một vấn đề đòi hỏi sự nhạy cảm và tinh tế. Để có được điều này, một trong những thủ thuật quan trọng mà người giáo viên có thể sử dụng đó là hướng học sinh tới những câu chuyện đời thường để thăm dò nhu cầu, nguyện vọng, tâm tư, tình cảm của học sinh... Khi đã nắm được đặc điểm tâm lý của học sinh, người giáo viên khéo léo tập trung vào những vấn đề mà các em quan tâm.

Nắm vững thời cơ và giây phút quyết định của cuộc giao tiếp: Trong giao tiếp bên cạnh việc hòa hợp khi tiếp xúc cần phải xác định đến tính mục đích và hiệu quả của việc giao tiếp. Do đó, khi giao tiếp với người học, giáo viên cần lựa chọn thời cơ để nêu ra những vấn đề mà mình quan tâm, đồng thời cùng với các em tìm cách giải quyết.

Như vậy, để đạt được hiệu quả của quá trình giao tiếp, người giáo viên cần phải có kỹ năng, kỹ xảo, những "thủ thuật" của quá trình giao tiếp, trong đó, việc tạo ra ấn tượng ban đầu tích cực trong lần đầu tiếp xúc với học sinh là một yêu cầu cần thiết.

2.2.2.4. Kỹ năng lắng nghe

a. Khái niệm

Nghe là hình thức tiếp nhận thông tin thông qua thính giác. Như vậy, nghe là phản xạ sinh học khi âm thanh tác động vào màng nhĩ tạo các sóng điện chạy trong não cho ta cảm thụ được âm thanh từ thế giới xung quanh.

Trong quá trình giao tiếp, chúng ta vừa phải tác động lại vừa phải quan sát lắng nghe "đối phương". Việc lắng nghe người khác, nắm bắt, thông hiểu các thông tin để có thái độ, hành vi tương xứng là điều rất có ý nghĩa trong giao tiếp. Có nhà nghiên cứu đã nhận xét rằng, trong cuộc sống, mỗi ngày làm việc, ít ra là chúng ta phải dùng nửa thời gian để lắng nghe và xử lý thông tin trên cơ sở đó mà chúng ta có những tác động phản hồi đối với mọi người.



Hình 1.1. Biểu đồ thời lượng sử dụng các kỹ năng

Lắng nghe là một nghệ thuật trong giao tiếp, lắng nghe không phải chỉ là thu nhận thông tin mà lắng nghe là tập trung chú ý, tập trung suy nghĩ, phân tích, suy luận, cảm thụ một âm thanh hoặc một loại tín hiệu.

Có thể hiểu lắng nghe là nghe một cách tập trung và có mục đích để tiếp nhận thông tin. Đây là một quá trình tâm lý giúp cho chúng ta hiểu ý nghĩa của nội dung được nghe. Lắng nghe là một hoạt động tâm lý tích cực có sự tham gia của ý thức, đòi hỏi người nghe phải tập trung chú ý cao độ để tiếp nhận và hiểu được ý nghĩa của thông tin. Lắng nghe không phải là bản năng mà là một nghệ thuật, kỹ năng cần phải rèn luyện lâu dài.

Tầm quan trọng của việc lắng nghe:

Thỏa mãn nhu cầu của đối tượng giao tiếp: Không có gì chán bằng khi mình nói mà không ai nghe. Vì vậy, khi chúng ta lắng nghe người khác nói, chứng tỏ chứng tỏ chúng ta biết tôn trọng người khác và có thể thỏa mãn nhu cầu tự trọng của họ.

Thu thập được nhiều thông tin hơn: Bằng cách khuyến khích người khác nói chúng ta sẽ có được thêm các thông tin, từ đó có cơ sở để lựa chọn lời nói, hành vi và cách ứng xử nhằm đạt mục đích giao tiếp.

Tạo ra mối quan hệ tốt đẹp với người khác: Lắng nghe là cơ sở tạo mối quan hệ tình cảm tốt đẹp giữa chủ thể giao tiếp và đối tượng giao tiếp, giúp tình bằng hữu được tăng cường và kết quả sẽ là sự hợp tác thành công trong hoạt động.

Tìm hiểu được người khác một cách tốt hơn: Lắng nghe giúp chúng ta hiểu được tính cách, tính nết và quan điểm của người khác trong giao tiếp.

Giúp người khác có được một sự lắng nghe có hiệu quả: Bằng cách tạo dựng một không khí lắng nghe tốt, bạn sẽ thấy rằng những người nói chuyện với bạn trở thành những người lắng nghe có hiệu quả.

Lắng nghe giúp chúng ta giải quyết được nhiều vấn đề: Có nhiều vấn đề, nhiều sự mâu thuẫnkhông giải quyết được chỉ vì hai bên không chịu

lắng nghe để hiểu nhau. Bằng sự cởi mở của mìnhvà bằng cách khuyến khích người ta nói, hai bên sẽ phát hiện ra những nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn và cùng nhau đưa ra các giải pháp để thoát ra sự xung đột đó.

Trong cuộc sống người ta thường ví "*nói là gieo, nghe là gặt*". Ngạn ngữ Nga có câu: "*con người mất 3 tuổi để học nói nhưng phải mất cả đời để học lắng nghe*".

Kỹ năng lắng nghe là khả năng tập trung chú ý một cách có mục đích để tiếp nhận thông tin và thấu hiểu đối tượng.

Các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng lắng nghe:

Tốc độ suy nghĩ: Tốc độ tư duy của con người thường nhanh hơn nhiều so với tốc độ nói nên khi nghe người khác nói, chúng ta thường có dư thời gian để suy nghĩ theo chiều hướng khác khiến tư tưởng bị phân tán. Vì vậy, khi trình bày vấn đề, chúng ta nên đi thẳng vào vấn đề, nói ngắn gọn với tốc độ vừa phải nhằm tạo ra sự tập trung của người nghe.

Sự phức tạp của vấn đề: Nếu vấn đề người nói trình bày quá phức tạp sẽ làm cho người nghe khó hiểu và khó tập trung theo dõi vấn đề mà người nói đang trình bày.

Do không được tập luyện: Từ nhỏ đến lúc trưởng thành, con người dành nhiều thời gian cho việc tập nói, tập viết, tập đọc... nhưng dành rất ít thời gian cho luyện kỹ năng lắng nghe.

Thiếu sự quan tâm và sự kiên nhẫn: Thiếu quan tâm và kiên nhẫn khi nghe người khác nói là một trong những yếu tố cản trở sự lắng nghe.

Thiếu sự quan sát bằng mắt: Khi lắng nghe cần phải nắm bắt được cả những thông tin không bằng lời, như ánh mắt, nét mặt, dáng điệu, cử chỉ..., để biết thêm về thái độ và cảm nghĩ của đối tượng.

Những thành kiến tiêu cực: Thường người ta có khuynh hướng lắng nghe một cách chủ quan, nên những thành kiến tiêu cực khiến người ta không chú ý lắng nghe nữa. Những thành kiến đó có thể xuất phát từ cách

ăn mặc, tóc tai, dáng vẻ bên ngoài, giọng nói, cách sử dụng từ ngữ... của đối tượng. Chủng tộc và giới tính đôi khi cũng cản trở tới việc lắng nghe. Khi có những thành kiến, định kiến tiêu cực thì người ta thường tìm những lý lẽ để bác bỏ và những câu hỏi để gây cản trở cho người nói.

Uy tín của người nói: Thường uy tín làm tăng sức ám thị, nên khi chúng ta nghe một người có uy tín nói về những vấn đề mà mình quan tâm, thì chúng ta dễ bị mất tính phê phán và nghe một cách mù quáng.

Những thói quen xấu khi lắng nghe: Lười suy nghĩ, giả vờ chú ý lắng nghe, cắt ngang lời người nói, đoán trước của người nói, nghe một cách máy móc, buông trôi sự chú ý... sẽ làm giảm hiệu quả của việc lắng nghe.

b. Biểu hiện của kỹ năng lắng nghe

Có sự tập trung chú ý cao độ, tạo không khí bình đẳng, cởi mở và nhu cầu thực sự mong muốn lắng nghe trong quá trình tiếp nhận thông tin và thấu hiểu đối tượng giao tiếp.

Bộc lộ sự quan tâm đến đối tượng giao tiếp và lời nói của họ (mắt nhìn người nói một cách nhẹ nhàng, nhưng không tập trung vào một điểm nào đó mà nhìn bao quát; tư thế hướng về phía người nói; gật đầu...).

Gợi mở vấn đề, khuyến khích người nói và phản hồi một cách thích hợp bằng lời nói, hành vi, nét mặt, ánh mắt, nụ cười...

c. Yêu cầu của kỹ năng lắng nghe

Để lắng nghe có hiệu quả, chủ thể giao tiếp cần thực hiện tốt các yêu cầu cơ bản sau đây:

Thể hiện sự tôn trọng đối tượng giao tiếp: Khi lắng nghe, cần chăm chú, tập trung, hướng ánh mắt về phía đối tượng giao tiếp, nghiêng người về phía trước để cho họ thấy sự quan tâm và thích thú; có cử chỉ đúng mực, lịch sự, gật đầu hoặc lắc đầu khi cần thiết...

Phản hồi một cách tích cực và thích hợp: Duy trì cuộc nói chuyện bằng cách đặt câu hỏi hoặc có thể nhắc lại một số câu đối tượng giao tiếp đã nói.

Trong quá trình lắng nghe, khi không hiểu nội dung thông tin hoặc các thông tin đối tượng giao tiếp đưa ra không rõ ràng, chủ thể giao tiếp có thể phản ánh cảm nhận của mình cho đối tượng giao tiếp để họ điều chỉnh lại nội dung và cách trình bày thông tin nhưng phải biết kiểm soát cảm xúc của mình để người nói không bị mất hứng.

Không ngắt lời đối tượng giao tiếp khi họ đang say sưa trình bày một vấn đề nào đó.

Biết im lặng khi cần thiết: Nhiều khi im lặng thể hiện sự quan tâm đến đối tượng giao tiếp, khuyến khích họ nói lên ý kiến, quan điểm của mình.

2.2.2.5. Kỹ năng đặt câu hỏi

a. Khái niệm

Kĩ năng đặt câu hỏi là sự vận dụng tri thức, kinh nghiệm vào hành vi sử dụng câu hỏi hợp lý hướng tới cảm xúc, suy nghĩ và hành vi của đối tượng giao tiếp, khích lệ họ chia sẻ nhằm khai thác thông tin, đồng thời giúp họ tự nhận thức về bản thân và hoàn cảnh để thay đổi.

Mục đích của việc sử dụng kỹ năng đặt câu hỏi: Hỏi để khai thác thông tin liên quan đến vấn đề của đối tượng giao tiếp, giúp họ nhận thức rõ hơn về bản thân và hoàn cảnh để thay đổi nhằm tạo ra sự tương tác tích cực trong giao tiếp.

Có hai loại câu hỏi: Câu hỏi mở (là câu hỏi thường được sử dụng bắt đầu với các từ như: *"Ai?"*, *"Cái gì?"*, *"Khi nào?"*, *"Ở đâu?"*, *"Như thế nào?"*, *"Tại sao?"* hoặc kết thúc với các từ *"Như thế nào?"*, *"Ra sao?"*..., (là câu hỏi trực tiếp hướng tới cảm xúc, tới bản thân đối tượng...) và câu hỏi đóng (là câu hỏi chỉ cần trả lời *"Có"* hoặc *"Không"*, *"Đúng"* hoặc *"Sai"* hoặc một câu trả lời ngắn gọn).

b. Biểu hiện của kỹ năng đặt câu hỏi

Biết cách đặt câu hỏi: Sử dụng các loại câu hỏi một cách hợp lý, linh hoạt, trong đó sử dụng nhiều câu hỏi mở; Sử dụng câu hỏi đóng một cách

hạn chế, có suy xét (chỉ trong những trường hợp cần thiết); Không né tránh mà nên sử dụng những câu hỏi về cảm xúc, suy nghĩ cá nhân; Tránh sử dụng nhiều câu hỏi bắt đầu bằng tại sao/vì sao; Tránh sử dụng câu hỏi đa nghĩa, câu hỏi có nhiều từ hỏi dễ tạo cảm giác bị hỏi dồn dập.

Định hướng rõ nội dung hỏi: Hỏi về cảm xúc, suy nghĩ, hành vi của đối tượng giao tiếp, không chỉ hỏi về diễn biến nguyên nhân vấn đề; Hỏi về thông tin liên quan tới cả hiện tại chứ không chỉ về quá khứ; Không né tránh hỏi về cảm xúc hay những vấn đề tế nhị; Hỏi về suy nghĩ, mong muốn, nhu cầu và hướng giải pháp của chính đối tượng giao tiếp; Chú ý hỏi những điều đối tượng giao tiếp quan tâm.

Có thái độ, hành vi khích lệ trong khi đặt câu hỏi: Lắng nghe và chú ý quan sát những phản ứng của đối tượng giao tiếp; Tôn trọng sự im lặng, dành thời gian cho đối tượng giao tiếp suy nghĩ; Thể hiện thái độ lắng nghe, tôn trọng, không phê phán; Có hành vi khích lệ như phản hồi, tóm lược, khen ngợi...

Biết làm chủ tiến trình đặt câu hỏi: Xác định thời điểm đặt câu hỏi, tần suất đặt câu hỏi phù hợp, không hối thúc, không vội vàng, không dẫn dắt đối tượng giao tiếp theo ý kiến chủ quan của chủ thể giao tiếp.

c. Yêu cầu của kỹ năng đặt câu hỏi

Lập kế hoạch chuẩn bị các câu hỏi dành cho đối tượng giao tiếp. Khi lập kế hoạch, cần xác định rõ mục đích hỏi. Câu hỏi tốt trước tiên phải có mục đích hỏi rõ ràng, xác định rõ thông tin nào muốn biết, vấn đề nào sẽ hỏi.

Hỏi sao cho trúng và đúng thời điểm. Trong thời gian ngắn, chủ thể giao tiếp phải xác định được câu hỏi nào là trọng tâm và câu hỏi nào là câu hỏi phụ. Khi hỏi không định kiến trước, cũng không nên áp đặt. Câu hỏi tốt là câu hỏi dùng từ ngữ phù hợp với vốn từ và trình độ, kinh nghiệm của đối tượng giao tiếp. Cần hạn chế những từ ngữ có tính chất chuyên môn sâu.

Troıg quá trình đặt câu hỏi, chủ thể giao tiếp cần có sự lắng nghe, đồng cản và cùng chia sẻ với vấn đề của đối tượng giao tiếp. Chủ thể giao tiếp cần ɩuan sát phản ứng của đối tượng giao tiếp để hiểu họ thật sự muốn nói gì troıg câu trả lời của mình. Sau khi đặt một câu hỏi, cần chú ý tới thời gian chờ lợi, đủ để họ suy nghĩ. Khi hỏi không nên ngắt lời đối tượng giao tiếp, mà lãy thể hiện thái độ tôn trọng họ như chính mình đang nói vậy. Khi chủ thể gao tiếp thực sự lắng nghe sẽ khiến cho đối tượng giao tiếp cảm thấy tin trởng và họ sẽ sẵn sàng chia sẻ.

2.2.2.6. Kĩ năng thấu cảm

a. Khái niệm

Tháı cảm là sự hiểu biết đầy đủ, sâu sắc của chủ thể giao tiếp về đối tượng giao tiếp cả về mặt tình cảm và lý trí.

Kỹ ıăng thấu cảm trong giao tiếp sư phạm là khả năng người giáo viên biết đặt mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp để hiểu biết sâu sắc, đầy đủ vı tâm tư, tình cảm của đối tượng giao tiếp; biết cảm thông, chia sẻ đối với hụ.

Kỹ ıăng thấu cảm biểu hiện ở khả năng mỗi người biết đặt mình vào vị trí người khác để hiểu rõ nguồn cơn, ngọn ngành sự việc, từ đó có cách ứng xử đıng đắn, phù hợp. Nhờ thấu cảm mà niềm tin giữa con người trong xã hội được thiết lập và các mối quan hệ này được nuôi dưỡng ngày càng bền chặt lơn. Khi chưa có sự thấu cảm nhau, trách móc, giận hờn thường có mặt; ai cũng thấy mình đủ tốt và bao dung... Khi sự thấu cảm được thiết lập thì nhữngtâm lý tiêu cực trên sẽ không còn nữa.

b. Biểu hiện của kỹ năng thấu cảm trong giao tiếp sư phạm

Troıg giao tiếp sư phạm, kĩ năng thấu cảm được biểu hiện như sau:

Giáı viên giúp đối tượng giao tiếp chia sẻ, thể hiện tâm trạng sâu kín nhất của nình.

Giáı viên hiểu đối tượng giao tiếp đang nghĩ gì.

Giáo viên thể hiện được hiểu biết đó của mình qua hành vi, cử chỉ, điệu bộ.

Giáo viên mô phỏng được những cảm xúc của đối tượng giao tiếp mà họ quan sát được, cảm nhận được và chuyển tải thành các câu nói diễn đạt cảm xúc đó.

Trong dạy học, chất lượng giảng dạy phụ thuộc không nhỏ vào mức độ quan hệ thầy - trò. Để hoạt động dạy học có hiệu quả, người giáo viên phải thành thạo các kỹ xảo, kỹ năng trong dạy học, có lòng yêu nghề, yêu người. Đặc biệt, trong mối quan hệ thầy - trò thì sự thấu cảm với người học là vấn đề rất quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng dạy học.

Người giáo viên có kỹ năng thấu cảm sẽ hiểu được những tình cảm và suy nghĩ bên trong cũng như nắm vững trình độ hiện có của học sinh. Muốn vậy, người giáo viên phải đặt mình vào thế giới tình cảm và ý nghĩ riêng tư của học sinh.Mỗi học sinh là một thế giới tâm hồn phong phú, đa dạng và đặc điểm tâm lý riêng biệt, thâm nhập vào đời sống tinh thần của học sinh là vấn đề phức tạp đòi hỏi người thầy phải có nghệ thuật, có tay nghề và khả năng phân tích tâm lý bên trong của người học. Do vậy để thấu cảm thực sự với học sinh thì người dạy phải là những người bạn, người đồng cảm nhất, không chỉ trong hoạt động học tập mà cả trong hoạt động sinh hoạt, vui chơi hàng ngày.

c. Yêu cầu của kỹ năng thấu cảm trong giao tiếp sư phạm

Để có kỹ năng này đòi hỏi người giáo viên phải thiết lập được mối quan hệ tốt đẹp với đối tượng giao tiếp; nắm bắt được những qui luật trong đời sống tâm lý của con người, của lứa tuổi, giới tính...;

Chú ý lắng nghe đối tượng giao tiếp;

Tôn trọng nhân cách của đối tượng giao tiếp: biết đưa ra những câu hỏi, ý kiến phản hồi phù hợp; Biết khích lệ, động viên đối tượng giao tiếp bộc lộ những tâm tư, nguyện vọng, cảm xúc của họ; Biết đặt mình vào vị trí của họ để xem xét sự việc...

2.2.2.7. Kỹ năng thuyết phục

a. Khái niệm

Để giải quyết tốt một công việc nào đó, chúng ta thường cần sự giúp đỡ, hợp tác của người khác. Điều này đòi hỏi giữa chúng ta và họ phải có sự thống nhất về quan điểm, lập trường, về cách giải quyết công việc. Tuy nhiên trên thực tế, chúng ta thường gặp trường hợp, trong đó người khác không cùng chung ý kiến, quan điểm với chúng ta. Trong trường hợp này, việc chúng ta có đạt được mục đích hay không phụ thuộc vào khả năng thuyết phục của chúng ta.

Thuyết phục là đưa ra những tình tiết, sự kiện để phân tích, giải thích, đánh giá làm cho người khác thấy đúng, thấy hay mà tin theo, làm theo. Có thể hiểu, thực chất của thuyết phục là làm cho người khác tin tưởng, thay đổi nhận thức và hành động theo hướng mình mong muốn để đạt được mục tiêu nhất định.

Kỹ năng thuyết phục là khả năng tác động, cảm hóa người khác làm cho họ tin tưởng, nghe theo và làm theo.

b. Biểu hiện của kỹ năng thuyết phục

Chủ thể giao tiếp biết đặt vị trí của mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp để hiểu, cảm thông với đối tượng giao tiếp và có cách ứng xử phù hợp.

Tôn trọng và lắng nghe, tạo không khí bình đẳng, khiến đối tượng giao tiếp cảm thấy thoải mái, tin tưởng.

Đồng cảm với những khó khăn, vướng mắc của đối tượng giao tiếp, đứng trên quan điểm của đối tượng giao tiếp để đưa ra lý lẽ rõ ràng và có cơ sở, tác động đến nhận thức, tình cảm, hành động của họ, giúp họ giải tỏa vấn đề lo ngại của bản thân.

c. Yêu cầu của kỹ năng thuyết phục

Thuyết phục người khác là một công việc không hề đơn giản, bởi một lẽ thường tình là bất kỳ ai, khi đã có ý kiến về một vấn đề nào đó, cũng có

niềm tin nhất định vào mình và không muốn tiếp thu ý kiến của người khác. Hơn nữa không phải ai cũng biết cách thuyết phục người khác. Để thuyết phục có hiệu quả, chủ thể giao tiếp cần đảm bảo các yêu cầu sau đây:

Tạo bầu không khí bình đẳng trong giao tiếp. Bầu không khí bình đẳng trong giao tiếp là điều kiện đầu tiên để có thể thành công trong thuyết phục, bởi vì nó làm cho người đối thoại cảm thấy thoải mái, được tôn trọng, làm giảm sự đề phòng, phản kháng của họ.

Tôn trọng và lắng nghe đối tượng giao tiếp. Thông thường người đối thoại luôn muốn bảo vệ ý kiến của mình, không muốn tiếp thu ý kiến của người khác. Muốn thuyết phục họ, cần phải tôn trọng và lắng nghe họ. Đến một lúc nào đó sẽ xuất hiện chỗ hở trong quan điểm của người đối thoại vì thiếu thông tin, vì cân nhắc chưa thấu đáo. Lúc này họ sẽ cảm thấy thiếu tự tin và muốn nghe ý kiến. Đây chính là lúc để thuyết phục.

Lý lẽ đưa ra phải rõ ràng và có cơ sở; lời nói phải ngắn gọn và có trọng tâm, không nên dài dòng tràn lan, phải nhã nhặn, ôn tồn, lịch sự; ngôn ngữ và cách lập luận phải phù hợp với trình độ nhận thức của người đối thoại; biết thừa nhận những điểm có lý trong ý kiến của người đối thoại; cần tác động đồng thời đến cả nhận thức, tình cảm và ý chí của người đối thoại.

Cần tuân thủ các bước trong quy trình thuyết phục. Cụ thể như sau:

Bước 1: Tạo không khí bình đẳng, thân thiện gây thoải mái cho người đối thoại. Đây là một bước quan trọng, ảnh hưởng khá nhiều đến kết quả thuyết phục.

Bước 2: Tìm hiểu, lắng nghe để hiểu tâm lý người đối thoại. Muốn thuyết phục ai đó về một vấn đề nào đó. Trước hết hãy tìm hiểu quan điểm cá nhân của họ về vấn đề, những vướng mắc, bận tâm khiến họ lo ngại, từ chối. Chúng ta không thể đưa ra cách giải cho một bài toán khi chưa biết đề bài. Hãy vận dụng hết khả năng lắng nghe trong bước này.

Bước 3: Thể hiện sự đồng cảm, chia sẻ những vướng mắc của người đối thoại, coi vướng mắc của người đối thoại cũng chính là vướng mắc của người thuyết phục.

Bước 4: Đứng trên quan điểm của người đối thoại đồng thời trên quan điểm của người đưa ra được cách giải quyết những vướng mắc ấy, chúng ta cần dùng lý lẽ để giải tỏa lo ngại và bận tâm của người đối thoại.

2.2.2.8. Kỹ năng phản hồi

a. Khái niệm

Phản hồi là sự trao đổi giữa người nhận tin và người truyền tin nhằm phản ánh lại những gì đã nghe, đã cảm nhận được từ đối tượng giao tiếp.

Phản hồi có thể được thực hiện theo hai cách: Phản hồi tích cực và phản hồi tiêu cực:

Phản hồi tích cực là đưa ra những thông tin cụ thể, trọng tâm vào vấn đề, dựa trên sự quan sát, nêu lên những điểm tích cực và những điểm cần cải thiện;

Phản hồi tiêu cực là những đánh giá mang tính cá nhân, chung chung, không rõ ràng, chú trọng vào con người và dựa trên quan điểm, cảm nhận của người đưa ý kiến phản hồi.

Kỹ năng phản hồi là khả năng chuyển tải mức độ hiểu và thấu cảm của mình tới đối tượng giao tiếp, phản ánh lại những gì đã nghe, đã cảm nhận được từ đối tượng giao tiếp giúp duy trì mối quan hệ tốt đẹp và đạt hiệu quả cao trong giao tiếp.

b. Biểu hiện của kỹ năng phản hồi

Có sự phản hồi kịp thời, tập trung vào việc cải thiện năng lực thực hiện; phản hồi cụ thể, rõ ràng, chân thành.

Chú ý lắng nghe ý kiến phản hồi từ đối tượng giao tiếp; ghi chép những thông tin cần thiết; khích lệ, động viên đối tượng giao tiếp đưa ra những thông tin phản hồi và sẵn sàng đón nhận ý kiến của họ...

c. Yêu cầu của kỹ năng phản hồi

Yêu cầu khi đưa ra phản hồi:

Tập trung vào việc cải thiện năng lực thực hiện: Đừng dùng ý kiến phản hồi chỉ để chỉ trích hay nhấn mạnh kết quả yếu kém. Cần lưu ý đến

việc thực hiện yếu kém, nhưng đồng thời cũng cần phải khẳng định, tăng cường sự phản hồi về những phần việc được thực hiện tốt. Điều đó sẽ giúp người nhận thông tin học hỏi được từ những gì họ đã làm đúng.

Đưa ra phản hồi kịp thời: Cố gắng đưa ra ý kiến phản hồi càng sớm càng tốt sau khi người gủi tin quan sát được hành vi muốn điều chỉnh hoặc củng cố.

Tập trung vào hành vi mà không nhận xét thái độ hay tính cách con người. Điều này sẽ làm cho người gủi tin không có cảm giác là mình đang bị công kích cá nhân.

Phản hồi cần cụ thể, rõ ràng mà không chung chung.

Phản hồi một cách chân thành với mục đích người gửi tin cải thiện được tình hình.

Người nhận tin nói về cảm xúc của mình mà không xúc phạm người gửi tin.

Không đưa ra lời khuyên.

Yêu cầu khi nhận phản hồi:

Lắng nghe và ghi chép.

Không lý giải điều mình đã làm hoặc đã nói.

Có thể hỏi lại những ý chưa rõ.

Vì phản hồi có tính chất hai chiều, nên người gửi tin cần cởi mở đón nhận ý kiến phản hồi cũng như sẵn sàng đưa ra phản hồi. Vì thế hãy khuyến khích người nhận tin đưa ra ý kiến phản hồi. Người gửi tin cần tập trung khi nhận ý kiến phản hồi của người nhận tin. Người gửi tin thể hiện sự tập trung của mình bằng cách thỉnh thoảng nhắc lại những điều mình hiểu.

2.2.2.9. Kỹ năng tự chủ cảm xúc hành vi

a. Khái niệm

Tự chủ cảm xúc, hành vi là làm chủ được trạng thái xúc cảm, hành vi của bản thân, biết tự kiềm chế, che dấu được tâm trạng khi cần thiết, biết tạo ra hứng thú, xúc cảm tích cực cho bản thân.

Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi là khả năng làm chủ được trạng thái xúc cảm, hành vi của bản thân, biết tự kiềm chế, che dấu được tâm trạng khi cần thiết; biết tạo ra hứng thú, xúc cảm tích cực cho bản thân; biết điều khiển, điều chỉnh các diễn biến tâm lý của mình và sử dụng các phương pháp tiến hành giao tiếp phù hợp với hoàn cảnh, đối tượng, đạt được mục đích giao tiếp.

b. Biểu hiện của kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi

Nhận biết được những biểu hiện cảm xúc của bản thân.

Biết tự kiềm chế, che dấu được tâm trạng khi cần thiết.

Biết tạo ra hứng thú, xúc cảm tích cực cho bản thân.

Biết điều khiển, điều chỉnh các diễn biến tâm lý của mình.

Có phương pháp tiến hành giao tiếp phù hợp với hoàn cảnh, đối tượng, đạt được mục đích giao tiếp.

c. Yêu cầu của kỹ năng tự chủ cảm xúc hành vi

Nhận biết được những biểu hiện của sự căng thẳng, một số tình huống tạo nên căng thẳng, tác động của nó đối với cuộc sống;

Có thái độ tích cực đối với những tình huống gây căng thẳng, từ đó tìm ra cách ứng phó tích cực;

Biết cách giải tỏa cảm xúc và kiểm soát, làm chủ cảm xúc, hành vi của bản thân;

Vận dụng được kỹ thuật kiểm soát/làm chủ cảm xúc, hành vi của bản thân trong các tình huống thực tiễn.

2.2.2.10. Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp

a. Khái niệm

Phương tiện giao tiếp là tất cả những yếu tố mà chúng ta dùng để trao đổi thông tin, cảm xúc, tri giác lẫn nhau và ảnh hưởng, tác động qua lại với nhau trong quá trình giao tiếp..

Có thể chia các phương tiện giao tiếp thành hai nhóm chính là: ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Cụ thể như sau:

Phương tiện giao tiếp bằng ngôn ngữ:

Ngôn ngữ là phương tiện giao tiếp chủ yếu của con người. Ngôn ngữ không chỉ thể hiện ở nội dung mà còn ở cách thể hiện. Nội dung của ngôn ngữ là ý nghĩa của lời nói. Cần phải lựa chọn lời nói "cho vừa lòng nhau". Còn cách thể hiện thì phải xem xét từ các góc độ như âm lượng, âm điệu, nhịp điệu, ngữ điệu... khi nói. Tiếng nói ấm áp, chậm rãi dễ gây lòng tin. Tiếng nói thanh thoát truyền cảm dễ gây cảm tình... Tâm lý học đã khẳng định rằng: nếu nội dung của lời nói tác động vào ý thức thì ngữ điệu của nó tác động mạnh mẽ đến tình cảm của con người.

Phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ, bao gồm:

Nét mặt: biểu lộ thái độ cảm xúc của con người, ngoài ra, nét mặt còn cho ta biết về cá tính của con người.

Nụ cười: biểu lộ tình cảm, thái độ của con người.

Ánh mắt: phản ánh trạng thái cảm xúc, tâm trạng của con người.

Cử chỉ: gồm các chuyển động của đầu, bàn tay, cánh tay...vận động của chúng có ý nghĩa nhất định trong giao tiếp.

Tư thế: liên quan mật thiết tới vai trò, vị trí xã hội của cá nhân.

Diện mạo: là những đặc điểm tự nhiên ít thay đổi như dáng người, màu da và những đặc điểm thay đổi được như tóc, râu, trang điểm, trang sức...

Hai loại phương tiện giao tiếp trên bổ sung, hỗ trợ cho nhau giúp quá trình giao tiếp diễn ra nhanh chóng, dễ dàng và hiệu quả.

Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp là khả năng sử dụng hợp lý các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ giúp cho quá trình giao tiếp mang lại hiệu quả.

b. Biểu hiện của kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp

Ngôn ngữ (nội dung lời nói, giọng điệu, cách phát âm...) chuẩn mực, đảm bảo tính mô phạm trong giao tiếp.

Hành vi, cử chỉ, nét mặt, ánh mắt, nụ cười, tư thế, tác phong... chuẩn mực (đàng hoàng, đĩnh đạc, tự tin...).

Trong quá trình giao tiếp, luôn có sự thống nhất giữa lời nói với hành vi, cử chỉ, nét mặt, ánh mắt, nụ cười.

c. Yêu cầu của kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp

Giáo viên cần phải lưu ý từ giọng điệu, cách phát âm, việc sử dụng từ... sao cho đảm bảo tính văn hoá; Bất luận trong những trường hợp nào cũng không được sử dụng ngôn ngữ nói xúc phạm đến danh dự, tổn thương đến phẩm giá của học sinh, nhất là ở nơi đông người, trước lớp học.

Nói năng phải mạch lạc, rõ ràng, khúc chiết, cử chỉ phải đĩnh đạc, đàng hoàng, tự tin. Thái độ và những biểu hiện của thái độ phải phù hợp với các phản ứng hành vi, cử chỉ, lời nói.

Trong giao tiếp với học sinh, thầy cô giáo cần có sự thống nhất giữa lời nói và hành động, tránh mâu thuẫn giữa lời nói với việc làm, vì điều đó sẽ làm ảnh hưởng không tốt tới sự hình thành và phát triển nhân cách của học sinh.

Trang phục của giáo viên cần phải đảm bảo sự gọn gàng sạch sẽ, cân xứng hài hoà với vóc dáng, màu da, cử chỉ, điệu bộ, lời nói...

Giáo viên cần tránh những hành động thể hiện sự thiếu tôn trọng học sinh như: đập bàn, đập ghế, quát mắng, sỉ nhục... các em.

2.2.2.11. Kỹ năng xử lí tình huống sư phạm

a. Khái niệm

Một trong những đặc trưng của hoạt động sư phạm là tính tình huống. Trong quá trình dạy học - giáo dục, các tình huống có thể xảy ra ở bất kỳ một khâu, một hoạt động giáo dục nào và cũng có thể dự kiến được. Vì thế,

người giáo viên luôn cần giữ một tâm thế chủ động đón nhận thì sẽ giải quyết có hiệu quả và sáng tạo những tình huống sư phạm gặp phải. Theo Ph. Xpirin và M.A. Xtrepinxki: "Về bản chất, hoạt động sư phạm luôn là hoạt động sáng tạo, bởi vậy chúng ta phải xem xét tình huống sư phạm như là một tình huống có vấn đề" (dẫn theo Nguyễn Văn Lũy, Lê Quang Sơn, 2014, tr. 124). Do đó, khi tiến hành nghiên cứu tình huống sư phạm trong hoạt động của giáo viên thì có thể xem nó như là tình huống có vấn đề trong hoạt động sư phạm.

Tình huống sư phạm là tình huống có vấn đề diễn ra đối với nhà giáo dục trong công tác giáo dục học sinh; trong tình huống đó, nhà giáo dục bị đặt vào trạng thái mâu thuẫn giữa cái chưa biết (chưa được học, chưa được nghe hoặc chưa được luyện tập thành thục...) với cái cần phải giải quyết. Bằng tri thức, kinh nghiệm và năng lực sư phạm vốn có, họ phải nỗ lực, tích cực xem xét, tìm tòi ra các cách thức giải quyết một cách hợp lý, phù hợp nhằm đạt được hiệu quả giáo dục tối ưu.

Đặc điểm của tình huống sư phạm:

Tính có vấn đề: Trong thực tế, tình huống sư phạm vô cùng phong phú, đa dạng và đều có điểm chung là chứa đựng một vấn đề (mâu thuẫn). Đó là mâu thuẫn giữa yêu cầu, nhiệm vụ của giáo dục với khả năng hiện có của học sinh và giáo viên là chủ yếu.

Tính phức tạp: Thứ nhất, tình huống luôn chứa đựng những mâu thuẫn, trong khi đó mỗi mâu thuẫn lại có những nguồn gốc phát sinh khác nhau tạo nên sự phức tạp của tình huống sư phạm. Thứ hai, tình huống sư phạm là một phần trong quá trình giáo dục, do đó nó cũng phản ánh sự phức tạp của quá trình giáo dục.

Tính bất ngờ: Về khách quan, tính bất ngờ được thể hiện chủ yếu ở thời điểm tình huống sư phạm xuất hiện. Ngoài ra, nội dung và tính chất của mỗi tình huống sư phạm cũng tạo ra sự bất ngờ của tình huống sư phạm. Về chủ quan, bản thân giáo viên bị bất ngờ trước các tình huống sư phạm là do

chưa hiểu biết đầy đủ về các quy luật vận động của quá trình giáo dục, về đặc điểm tâm lý đối tượng cũng như quy luật phát triển của chúng.

Phân loại tình huống sư phạm:

Tình huống sư phạm rất đa dạng vì thế thường được phân thành các nhóm khác nhau tùy theo các tiêu chí được chọn để phân loại như:

Căn cứ vào không gian, thời gian diễn ra tình huống, có: Tình huống trong trường học, tình huống ngoài trường học.

Căn cứ vào mục đích của hoạt động sư phạm, có: Tình huống dạy học, tình huống giáo dục, tình huống giao tiếp,...

Căn cứ vào tính chất của mâu thuẫn nhận thức trong tình huống, có: Tình huống thông thường, tình huống đột xuất.

Căn cứ vào nguyên nhân gây nên tình huống, có: Tình huống do sai sót của giáo viên, tình huống do sai sót của học sinh.

Kỹ năng xử lý tình huống sư phạm

Kỹ năng xử lí tính huống sư phạm là khả năng vận dụng tri thức sư phạm (tâm lý học, giáo dục học, giao tiếp sư phạm...), những kinh nghiệm sư phạm, kinh nghiệm ứng xử để giải quyết một cách hợp lý các tình huống sư phạm nảy sinh trong quá trình dạy học và giáo dục.

Kỹ năng xử lý tình huống sư phạm là một trong những kỹ năng sư phạm cơ bản của người giáo viên. Tuy nhiên, kỹ năng này nghiêng về tính nghệ thuật hơn là tính kỹ thuật, đó là biểu hiện cụ thể của tính nghệ thuật của nghề dạy học. Hành động giải quyết tình huống sư phạm là một hành động phức hợp, thiên về hành động trí óc, vì vậy, kỹ năng xử lý tình huống sư phạm cũng là dạng kỹ năng phức hợp.

b. Biểu hiện của kỹ năng xử lý tình huống sư phạm

Giáo viên giải quyết một cách hợp lý các tình huống sư phạm nảy sinh trong quá trình dạy học và giáo dục trên cơ sở vận dụng tri thức sư phạm (tâm lý học, giáo dục học, giao tiếp sư phạm...), những kinh nghiệm sư phạm, kinh nghiệm ứng xử...

c. Yêu cầu của kỹ năng xử lý tình huống sư phạm

Để xử lý hiệu quả các tình huống sư phạm, giáo viên cần đảm bảo các yêu cầu sau đây:

Nắm vững đặc điểm tâm lí học sinh, quy trình xử lí tình huống sư phạm...

Đảm bảo các nguyên tắc giao tiếp sư phạm; lựa chọn và vận dụng các phong cách và kỹ năng giao tiếp sư phạm phù hợp.

Phải nhận diện được các tình huống sư phạm, phát hiện được mâu thuẫn, huy động kinh nghiệm, lựa chọn phương án phù hợp để giải quyết tình huống sư phạm.

Phải điềm tĩnh/kiềm chế cảm xúc, quan tâm tôn trọng học sinh, thận trọng lắng nghe...

d. Quy trình xử lý tình huống sư phạm

Bước 1: Biểu đạt vấn đề cần giải quyết

Giáo viên phải nhận thức rõ mâu thuẫn chứa đựng trong tình huống sư phạm, xác định vấn đề cân giải quyết, nguyên nhân và hướng giải quyết...

Bước 2: Dự kiến các cách giải quyết tình huống

Đây là bước đề ra những giả thuyết trên cơ sở vấn đề cần giải quyết đã được ý thức rõ ràng và biểu đạt bằng ngôn ngữ. Ở bước này, óc tưởng tượng sư phạm và khả năng linh hoạt của trí tuệ được phát huy, nhà sư phạm có thể hình dung ra các cách giải quyết có thể.

Bước 3: Lựa chọn cách giải quyết tối ưu nhất

Trên cơ sở vận dụng tri thức, kinh nghiệm và kỹ năng sư phạm vốn có, người giáo viên phân tích, đánh giá ưu, nhược điểm của từng cách giải quyết tình huống sư phạm (ở bước 2) và lựa chọn cách giải quyết tối ưu nhất, đảm bảo ngăn ngừa những hành vi xấu có thể xảy ra.

Bước 4: Rút kinh nghiệm giáo dục

Sau khi đã xử lý tình huống sư phạm, người giáo viên rút ra những bài học kinh nghiệm cho bản thân để vận dụng trong việc xử lý các tình huống tương tự.

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Kỹ năng giao tiếp sư phạm là gì? Nêu các cách phân loại kỹ năng giao tiếp sư phạm.

2. Kỹ năng tìm hiểu đối tượng giao tiếp là gì? Nêu những biểu hiện và yêu cầu của kỹ năng tìm hiểu đối tượng giao tiếp

3. Kỹ năng tìm hiểu môi trường giao tiếp là gì? Phân tích biểu hiện và yêu cầu của kỹ năng tìm hiểu môi trường giao tiếp.

4. Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu là gì? Nêu cấu trúc của ấn tượng ban đầu trong giao tiếp.

5. Kỹ năng lắng nghe là gì? Phân tích biểu hiện và yêu cầu để lắng nghe hiệu quả.

6. Kỹ năng đặt câu hỏi là gì? Nêu biểu hiện và yêu cầu khi đặt câu hỏi trong giao tiếp sư phạm.

7. Kỹ năng thấu cảm là gì? Phân tích biểu hiện và yêu cầu của kỹ năng thấu cảm.

8. Kỹ năng thuyết phục là gì? Để thuyết phục thành công đối tượng giao tiếp, chủ thể giao tiếp cần đảm bảo những yêu cầu nào?

9. Kỹ năng phản hồi là gì? Trình bày biểu hiện và yêu cầu của kỹ năng phản hồi trong giao tiếp sư phạm.

10. Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi là gì? Nêu biểu hiện và yêu cầu của kỹ năng tự chủ cảm xúc. hành vi.

11. Kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp là gì? Phân tích biểu hiện và yêu cầu của kỹ năng sử dụng phương tiện giao tiếp.

12. Kỹ năng xử lý tình huống sư phạm là gì? Phân tích quy trình xử lý một tình huống sư phạm.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

Tại sao để giao tiếp sư phạm thành công, chủ thể giao tiếp (giáo viên) cần phối hợp một cách linh hoạt các kỹ năng giao tiếp sư phạm?

BÀI TẬP THỰC HÀNH

Tình huống sư phạm:

Một lần thầy (cô) giáo trả sổ liên lạc cho học sinh, yêu cầu các em mang về nhà cho bố mẹ xem và ký tên. Khi thu lại sổ, thầy (cô) giáo phát hiện chữ ký trong sổ liên lạc của học sinh H. là giả mạo.

Câu hỏi:

Để xử lý tình huống sư phạm trên, bạn cần vận dụng các kỹ năng giao tiếp sư phạm nào?

Đưa ra cách xử lý tình huống của bạn

Từ cách xử lý của bản thân, bạn hãy phác thảo quy trình rèn luyện các kỹ năng bạn đã vận dụng trong tình huống đó.

Chương 3

RÈN LUYỆN KỸ NĂNG GIAO TIẾP SƯ PHẠM

3.1. Tự đánh giá khả năng giao tiếp

3.1.1. Trắc nghiệm nhu cầu giao tiếp - (xem phụ lục 1)

a) Mục đích: Thử tìm hiểu mức độ nhu cầu giao tiếp.

b) Dụng cụ: Giấy, bút

c) Cách tiến hành:

Hãy trả lời các câu hỏi sau, nếu thấy phù hợp với ý kiến của mình thì ghi "đúng", nếu thấy không phù hợp thì ghi "không", không cần bổ sung gì. Sau khi nghe đọc câu hỏi thấy xuất hiện ý nghĩ đầu tiên trong đầu là "đúng" hay "không" thì ghi ngay không cần phải suy nghĩ lâu. Hãy trả lời từng câu hỏi theo thứ tự đã cho. Có thể gặp một số câu hỏi khó, nhưng cứ phải trả lời dứt khoát là "đúng" hay "không". Hãy thể hiện ý kiến tự do của mình bởi vì ở đây không có câu trả lời tốt hay không tốt.

d) Cách đánh giá:

- Cho một điểm mỗi câu trả lời "đúng" ở những câu sau: 1, 2, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 30, 31, 32, 33.

- Cho một điểm mỗi câu nếu trả lời "không" ở những câu sau: 3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29.

- Tính tổng số điểm và phân loại theo bảng chuẩn dưới đây:

MỨC ĐỘ	CÁC MỨC ĐỘ NHU CẦU GIAO TIẾP				
Giới	*Thấp*	*Dưới trung bình*	*Trung bình*	*Trên trung bình*	*Cao*
Nam	3 - 21	22 - 23	24 - 25	26 - 28	29 - 33
Nữ	9 - 23	24 - 26	27 - 28	29 - 30	31 - 33

Dựa vào kết quả của mình, đối chiếu với bảng chuẩn, anh (chị) có thể so sánh mức độ nhu cầu giao tiếp của bản thân với những người khác cùng tham gia trắc nghiệm.

3.1.2. Trắc nghiệm nhu cầu giao tiếp của Marlau - Crauna (xem phụ lục 2)

a) Mục đích: Thử tìm hiểu mức độ nhu cầu giao tiếp.

b) Dụng cụ: Giấy, bút

c) Cách tiến hành:

Hãy trả lời câu hỏi: Nếu thấy phù hợp với ý kiến của mình thì ghi "đúng", nếu thấy không phù hợp thì ghi "không", không cần bổ sung gì. Sau khi nghe đọc câu hỏi thấy xuất hiện ý nghĩ đầu tiên trong đầu là "đúng" hay "không" thì ghi ngay không cần phải suy nghĩ lâu. Hãy trả lời từng câu hỏi theo thứ tự đã cho. Có thể gặp một số câu hỏi khó, nhưng cứ phải trả lời dứt khoát là "đúng" hay "không". Hãy thể hiện ý kiến tự do của mình bởi vì ở đây không có câu trả lời tốt hay không tốt.

d) Cách đánh giá:

- Cho một điểm mỗi câu trả lời "đúng" ở những câu sau: 1, 3, 5, 11, 14, 15, 16, 20.

- Cho một điểm mỗi câu nếu trả lời "không" ở những câu sau: 6, 7, 9, 10, 12, 13, 17, 18, 19.

- Tính tổng điểm và phân loại theo tiêu chuẩn:

+ Nhu cầu giao tiếp trung bình của nam là: M = 10,66 + 3,19

+ Nhu cầu giao tiếp trung bình của nữ là: M = 11,46 + 3,21

Cả hai trắc nghiệm trên đều có thể tiến hành với từng cá nhân hay cả nhóm.

3.1.3. Trắc nghiệm khả năng giao tiếp của V.P. Zakharov (xem phụ lục 3)

a. Mục đích: Thử tìm hiểu những khả năng tiềm tàng trong giao tiếp của mỗi cá nhân. Qua trắc nghiệm, mỗi người thấy được cái mạnh, cái hạn chế của mình trong quan hệ giao tiếp.

b. Dụng cụ: Giấy, bút.

c. Cách tiến hành:

- Sau khi đọc kỹ lần lượt từng câu hỏi và câu trả lời tương ứng a, b, c nếu câu trả lời phù hợp với bạn sẽ được đánh dấu "+" trên bảng ghi kết quả tương ứng.

- Không mất nhiều thời gian suy nghĩ khi trả lời, thời gian dùng để trả lời tất cả các câu hỏi là 30 phút.

- Không gạch, xóa và ghi gì trên các câu hỏi, chú ý kiểm tra số thứ tự câu hỏi và trả lời trên bảng ghi kết quả cho phù hợp, tránh nhầm lẫn bỏ sót.

Mong các bạn trả lời đầy đủ, chính xác, trung thực để nghiệm thu được kết quả tốt.

d. Cách xử lý, phân tích số liệu

Trắc nghiệm khả năng giao tiếp của Dakharov bao gồm các khả năng cụ thể và được xếp thành 4 nhóm sau đây:

- **Nhóm A:** Nhóm kỹ năng đóng vai trò tích cực, chủ động trong giao tiếp, gồm các kỹ năng:

+ Kỹ năng tự kiềm chế, kiểm tra người khác: bao gồm các tình huống 5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75.

+ Năng lực thuyết phục đối tượng giao tiếp: bao gồm các tình huống 8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78.

+ Năng lực chủ động, điều khiển quá trình giao tiếp: bao gồm các tình huống 9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79.

- **Nhóm B**: Những kỹ năng thể hiện sự nhạy cảm trong giao tiếp, gồm các kỹ năng:

+ Kỹ năng nghe đối tượng giao tiếp: bao gồm các tình huống 3, 13, 23, 43, 43, 53, 63, 73.

+ Kỹ năng thể hiện sự nhạy cảm trong giao tiếp: bao gồm các tình huống 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80.

- **Nhóm C:** Những kỹ năng điều chỉnh sự phù hợp, cân bằng trong giao tiếp, gồm các kỹ năng:

+ Kỹ năng thiết lập mối quan hệ với đối tượng giao tiếp: bao gồm các tình huống 1, 11, 21, 31, 41, 51, 61, 71.

+ Kỹ năng cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng trong khi tiếp xúc: bao gồm các tình huống 2, 12, 22, 32, 42, 52, 62, 72 .

+ Kỹ năng tự chủ cảm xúc, hành vi: bao gồm các tình huống: 4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74.

+ Kỹ năng linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp: bao gồm các tình huống 7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77.

- **Nhóm D**: Kỹ năng diễn đạt cụ thể, dễ hiểu, gồm:

+ Kỹ năng diễn đạt dễ hiểu, cụ thể: bao gồm các tình huống 6, 16, 26, 36, 46, 56, 66, 76.

* *Cách tính điểm:* Mỗi câu hỏi tình huống có 3 mức điểm: 0, 1, 2

+ Điểm 0: Không có dấu hiệu của năng lực tương ứng.

+ Điểm 1: Năng lực xuất hiện không thường xuyên, đôi khi.

+ Điểm 2: Năng lực tương ứng được thể hiện thường xuyên trong nhiều trường hợp.

Điểm lý thuyết "lý tưởng" cao nhất có thể đạt được là 16 Điểm thấp nhất có thể xảy ra là 0 ở từng kỹ năng.

** Bảng điểm chuẩn của từng item trong trắc nghiệm Kỹ năng giao tiếp của V.P. Dakharov:*

STT	a	b	c	STT	a	b	c	STT	a	b	c
1	2	1	0	28	0	1	2	55	2	1	0
2	2	1	0	29	2	1	0	56	0	1	2
3	0	1	2	30	0	1	2	57	2	1	0
4	0	1	2	31	0	1	2	58	2	1	0
5	2	1	0	32	0	1	2	59	2	1	0
6	2	1	0	33	2	1	0	60	0	1	2
7	0	1	2	34	0	1	2	61	0	1	2
8	2	1	0	35	2	1	0	62	2	1	0
9	0	1	2	36	2	1	0	63	0	1	2
10	2	1	0	37	2	1	0	64	2	1	0
11	0	1	2	38	0	1	2	65	2	1	0
12	0	1	2	39	2	1	0	66	2	1	0
13	0	1	2	40	2	1	0	67	2	1	0
14	0	1	2	41	0	1	2	68	2	1	0
15	2	1	0	42	2	1	0	69	0	1	2
16	2	1	0	43	2	1	0	70	0	1	2
17	0	1	2	44	0	1	2	71	2	1	0
18	2	1	0	45	0	1	2	72	2	1	0
19	2	1	0	46	2	1	0	73	2	1	0
20	0	1	2	47	2	1	0	74	2	1	0
21	0	1	2	48	2	1	0	75	2	1	0
22	0	1	2	49	2	1	0	76	2	1	0
23	2	1	0	50	2	1	0	77	2	1	0
24	0	1	2	51	2	1	0	78	0	1	2
25	2	1	0	52	0	1	2	79	0	1	2
26	2	1	0	53	0	1	2	80	2	1	0
27	0	1	2	54	2	1	0				

** Thang điểm chuẩn của trắc nghiệm Kỹ năng giao tiếp của V.P. Dakharov:*

Các mức độ	Các nhóm kỹ năng				Từng kỹ năng	Chung
	A	**B**	**C**	**D**		
Cao	40-48	27-33	53-64	14-16	14-16	134-160
Trung bình cao	31-39	21-26	41-52	11-13	11-13	104-133
Trung bình	22-30	15-20	29-40	8-10	8-10	74-103
Trung bình thấp	13-21	9-14	17-25	5-7	5-7	44-73
Thấp	0-12	0-8	0-16	0-4	0-4	0-43

Mỗi kỹ năng được thể hiện của 8 câu trả lời nên điểm cao nhất cho từng kỹ năng là 16. Điểm cao nhất cho từng nhóm kỹ năng là: Nhóm A: 48 điểm; Nhóm B: 32 điểm; Nhóm C: 64 điểm; Nhóm D: 16 điểm. Tổng số điểm cao nhất của toàn bộ trắc nghiệm là 160 điểm.

* *Phân tích kết quả:* Đối chiếu tổng số điểm đạt được của người trả lời với các mức độ đã phân loại sẽ biết được trình độ, kỹ năng giao tiếp của họ ở mức độ nào, cao hay thấp.

3.2. Qui trình rèn luyện kỹ năng giao tiếp sư phạm

3.2.1. Khái niệm

Theo từ điển Tiếng Việt: Quy trình là trình tự các bước, các giai đoạn hành động phải tuân theo để tiến hành một công việc nhất định [31].

Từ đó, quy trình rèn luyện kỹ năng giao tiếp sư phạm được hiểu là trình tự các bước, các giai đoạn hành động với các nhiệm vụ cụ thể mà sinh viên phải thực hiện trong quá trình học tập - giao tiếp nhằm đảm bảo cho họ thực hiện giao tiếp sư phạm có hiệu quả.

3.2.2. Quy trình rèn luyện kỹ năng giao tiếp sư phạm

Bước 1: Định hướng về hoạt động rèn luyện

- Xác định được mục đích, yêu cầu của việc rèn luyện:

+ Hiểu và vận dụng được các kiến thức cơ bản về giao tiếp sư phạm;

+ Tuân thủ các bước trong quy trình rèn luyện trong giao tiếp sư phạm; chủ động, tích cực trong quá trình rèn luyện kỹ năng giao tiếp sư phạm.

- Lập kế hoạch rèn luyện trong đó thể hiện rõ mục đích, nội dung, phương pháp, hình thức, điều kiện rèn luyện.

Bước 2: Thực hành rèn luyện

- Nhận diện kỹ năng giao tiếp sư phạm thể hiện trong các tình huống giả định có phương án xử lý.

- Lựa chọn và vận dụng kỹ năng giao tiếp sư phạm vào việc xử lý các tình huống giao tiếp cụ thể.

Bước 3: Tự đánh giá kết quả rèn luyện

- Tự đánh giá mức độ đạt được của từng kỹ năng giao tiếp sư phạm.

- Tự đánh giá mức độ đạt được của việc vận dụng, phối hợp các kỹ năng giao tiếp sư phạm.

* *Tiêu chí tự đánh giá:*

+ Mức 1 - Yếu: Chưa nhận diện, lựa chọn và vận dụng được các kỹ năng giao tiếp sư phạm.

+ Mức 2 - Trung bình: Nhận diện, lựa chọn và vận dụng được các kỹ năng giao tiếp sư phạm nhưng còn chậm và ít hiệu quả.

+ Mức 3 - Khá: Nhận diện nhanh chóng; lựa chọn, vận dụng được các kỹ năng giao tiếp sư phạm tương đối nhanh và hiệu quả.

+ Mức 4 - Tốt: Nhận diện nhanh chóng; lựa chọn, vận dụng được các kỹ năng giao tiếp sư phạm một cách linh hoạt, khéo léo và đạt hiệu quả cao.

3.3. Một số tình huống giao tiếp sư phạm được thiết kế cho hoạt động rèn luyện của sinh viên

3.3.1. Nhận diện kỹ năng giao tiếp sư phạm thể hiện trong các tình huống giả định có phương án xử lý

3.3.1.1. Tình huống giao tiếp sư phạm với học sinh

* *Tình huống 1:* Em H mới chuyển đến lớp 2A được mấy hôm. Em lầm lì, ít nói, thu mình, không tham gia vào các hoạt động học tập trên lớp. Thầy, cô giáo hỏi gì em cũng không nói. Hôm nay cũng vậy, cô A hỏi, em cũng chỉ im lặng, mắt mở tròn xoe, nhìn cô chằm chằm và miệng mím chặt. Là cô giáo A, bạn sẽ xử lý như thế nào?

a. Cô mắng và đánh em H vì cho rằng em vô lễ, bướng bỉnh...

b. Cô bực tức bỏ đi, không hỏi và cũng không để ý đến em nữa.

c. Cô động viên H, khen em rất ngoan nếu trả lời câu hỏi của cô. Sau đó, cô gần gũi em hơn, quan tâm và kể chuyện cho em nghe... Dần dần H sẽ không còn sợ cô nữa và sẽ hoà mình với các bạn.

* *Tình huống 2:* Trong giờ Kể chuyện của lớp 1C, cả lớp đang chăm chú lắng nghe cô giáo kể câu chuyện cô tích "Tích Chu" thì H giơ tay xin phát biểu: "Thưa cô, bố em nói chuyện cổ tích là không có thật nên đừng tin". Là giáo viên lúc đó bạn sẽ xử lý như thế nào?

a. Cô khẳng định với H và các học sinh khác rằng chuyện cổ tích không có thật nhưng lại có ý nghĩa trong việc giáo dục con người. Cô giải thích cho H hiểu về ý nghĩa câu chuyện Tích Chu và hướng dẫn học sinh trong lớp đóng vai vào các nhân vật trong truyện.

b. Phớt lờ câu nói của H và tiếp tục kể chuyện.

c. Cô giáo yêu cầu H ngồi xuống, chú ý vào học và tiếp tục với câu chuyện đang kể.

* *Tình huống 3:* Trong giờ Ngữ văn tại lớp 9A, cô giáo D đang giảng bài, khi đi qua dãy bàn đầu bỗng có một em học sinh nam vỗ bộp vào lưng

cô. Giáo viên D quay lại thì em học sinh đó xòe bàn tay ra và nói: "Thưa cô, áo cô có con bọ xít". Nếu là giáo viên D bạn sẽ xử lý như thế nào? Tại sao?

a. Mắng em học sinh đó về cách xử sự khiếm nhã với cô giáo.

b. Cảm ơn em học sinh và coi như không có chuyện gì xảy ra.

c. Cảm ơn em học sinh và khuyên em lần sau không nên hành động như vậy.

* *Tình huống 4:* Trong một giờ xemina môn Lịch sử tại lớp 8A, là một giáo viên mới ra trường, mặc dù đã có sự chuẩn bị rất cẩn thận nhưng bạn đã bị đuối lý trước sức "tấn công" mạnh mẽ của cả lớp về một vấn đề không thuộc phạm vi của đề tài xemina hôm đó. Trước tình huống đó bạn xử lý như thế nào? Tại sao?

a. Cố gắng bình tĩnh, tìm cách hợp lý để bảo vệ quan điểm của mình.

b. Khéo léo lái sang chủ đề chính và giao đề tài đó về cho học sinh tự nghiên cứu giờ học thích hợp sẽ tiếp tục bàn tới.

c. Thừa nhận mình nhận thức sai và mời một số em học sinh lên trình bày quan điểm của mình.

* *Tình huống 5:* Trong thời gian thực tập ở trường PTTH, trong lớp bạn đang dạy có xảy ra một vụ mất cắp (cụ thể là mất tiền). Khi biết được học sinh nào là thủ phạm (chỉ có một mình bạn biết). Bạn sẽ hành động như thế nào? Tại sao?

a. Nói cho cả lớp biết về người lấy cắp tiền. Yêu cầu học sinh đó trả tiền cho bạn

b. Nói cho cả lớp biết là mình biết bạn nào lấy cắp tiền. Yêu cầu bạn lấy cắp đó tự tìm gặp và trả lại tiền cho bạn.

c. Gặp riêng em học sinh đó và nói chuyện để học sinh này biết rằng bạn đã biết chuyện. Khuyên học sinh đó có thể đưa tiền cho bạn, bạn sẽ giúp trả lại người mất tiền và hứa sẽ giữ bí mật cho người lấy cắp.

* *Tình huống 6:* Khi đang đi thực tập tại một trường phổ thông có hai em học sinh lớp 12 yêu nhau mạnh dạn đến tâm sự và xin ý kiến của bạn. Trước tình huống đó bạn xử lý như thế nào? Tại sao?

a. Khuyến khích các em học sinh đó yêu nhau, hứa giữ bí mật cho các em

b. Phối hợp các lực lượng giáo dục để ngăn chặn, không cho các em yêu nhau

c. Định hướng cho các em hiểu tình yêu chân chính là phải biết giúp đỡ nhau trong học tập, hoàn thành nhiệm vụ học tập, cùng hướng tới tương lai tốt đẹp.

* *Tình huống 7:* Trong lớp bạn chủ nhiệm có hai em Nam và Tuấn đều muốn làm lớp trưởng. Cả hai bạn đều cố gắng để lấy lòng các bạn và cô giáo chủ nhiệm. Thậm chí các em còn gặp bạn để nói những điểm yếu của bạn kia. Bạn sẽ xử lý như thế nào?

a. Chọn một bạn bất kì làm lớp trưởng và nói với bạn còn lại là lớp chỉ có một lớp trưởng nên mong em thông cảm.

b. Giao cho hai bạn điều hành các hoạt động của lớp, sau đó lấy ý kiến tập thể để bầu.

c. Giao cho mỗi bạn điều hành một hoạt động của lớp để đánh giá khả năng tổ chức, khả năng điều phối của mỗi bạn. Sau đó, gặp riêng hai em học sinh đó, nói với hai em về cảm nhận của mình và đề nghị đưa ra lớp để bầu. Bạn nào có uy tín hơn đối với lớp sẽ là người giữ trọng trách lớp trưởng và đề nghị bạn còn lại sẽ hỗ trợ. Sẽ dùng kết quả bình bầu của lớp để quyết định ai làm lớp trưởng.

* *Tình huống 8:* Trong giờ học môn Văn ở lớp 7A, cô giáo A. đang giảng bài thì phát hiện thấy hai học sinh viết giấy chuyền cho nhau.

Là cô giáo A. trong tình huống trên, bạn sẽ xử sự như thế nào?

a. Nhẹ nhàng bước xuống chỗ hai học sinh đang ngồi, thu lại tờ giấy cất đi; nhắc học sinh tập trung vào bài học; giữ bình tĩnh tập trung vào bài giảng; cuối giờ xem nội dung viết trong tờ giấy, nhắc nhở chung cả lớp không làm việc riêng trong giờ học, tập trung nghe giảng, chú trọng đến việc học tập...

b. Ngừng giảng, yêu cầu hai học sinh mang tờ giấy đó để lên bàn giáo viên rồi tiếp tục giảng bài.

c. Ngừng giảng, đuổi hai học sinh ra khỏi lớp học.

* *Tình huống 9:*

Bố của A là học sinh lớp 6 mới mất vì nghiện ma tuý. Các học sinh trong lớp có vẻ ít chơi với A như trước. Là giáo viên bạn xử lý như thế nào?

a. Yêu cầu học sinh phải chơi với A, không là phạt.

b. Cô chủ động gần gũi, quan tâm A để các học sinh khác thấy, để A tham gia nhiều hơn vào các hoạt động của lớp, đồng thời giáo dục học sinh trong lớp là phải yêu thương bạn bè, kết hợp với phụ huynh giáo dục học sinh, không để các học sinh trong lớp xa lánh với A.

c. Cứ để kệ học sinh vì đó là quyền của chúng.

* *Tình huống 10:* Chuyện xảy ra tại lớp 10A3, trong giờ học môn Vật lý của thầy giáo A, học sinh C. vô tình làm dính mực vào áo dài của bạn H ngồi bên cạnh. Tức giận, H. liền lấy thước kẻ đập vào vai của C. Hai học sinh giằng co với nhau.

Là thầy giáo A. trong tình huống này, bạn sẽ xử sự như thế nào?

a. Nhẹ nhàng bước xuống chỗ hai học sinh đang ngồi, nhắc nhở các em tập trung vào giờ học; cuối giờ dành ít phút nhắc nhở chung cả lớp; sau giờ học gặp riêng hai học sinh C và H. giáo dục các em về việc đảm bảo nội quy giờ học, về tình bạn, cách cư xử với bạn... ; tổ chức các buổi hoạt động ngoại khóa về chủ đề tình bạn; bản thân rút kinh nghiệm chú ý bao quát lớp tốt hơn để không xảy ra những trường hợp tương tự; bản thân rút kinh nghiệm chú ý bao quát lớp tốt hơn để không xảy ra những trường hợp tương tự.

b. Yêu cầu hai học sinh nhanh chóng chấm dứt tình trạng trên, tập trung vào bài học.

c. Nổi giận, mắng học sinh không có lòng tự trọng, không chú ý lắng nghe thầy giáo giảng bài, trêu chọc nhau làm mất trật tự trong giờ học.

* *Tình huống 11:* Trong giờ học Toán ở lớp 11A, cô giáo D. gọi học sinh Hoa lên bảng giải 1 bài toán. Hoa đứng dậy để bước lên bảng, bất ngờ bị ngã. Cả lớp cười ầm lên khi thấy tóc em bị buộc chặt với tóc của bạn Hà ngồi bên cạnh.

Là cô giáo H. trong tình huống này, bạn sẽ xử sự như thế nào?

a. Hỏi cả lớp: Ai đã làm việc này, tự giác đứng dậy nếu không cô sẽ phạt cả lớp.

b. Đỡ học sinh đứng dậy, gỡ tóc cho em; nhẹ nhàng nhắc cả lớp chú ý tập trung vào bài học, không làm việc riêng ảnh hưởng đến học tập của mình và bạn; cuối giờ nhắc nhở cả lớp rút kinh nghiệm về việc xảy ra trong giờ học; bản thân rút kinh nghiệm chú ý bao quát lớp tốt hơn để không xảy ra những trường hợp tương tự.

c. Mắng cả lớp vì có hiện tượng làm việc riêng trong giờ học.

* *Phương án giải quyết hợp lý nhất trong các tình huống trên:*

TH1	TH2	TH3	TH4	TH5	TH6	TH7	TH8	TH9	TH10	TH11
c	a	c	b	c	c	c	a	b	a	b

3.3.1.2. Tình huống giao tiếp sư phạm với đồng nghiệp

* *Tình huống 12:* Là giáo viên mới được nhận về trường nên các giáo viên trong trường thường xuyên nhờ các công việc kể cả ngoài chuyên môn. Là giáo viên mới về bạn sẽ làm như thế nào?

a. Vui vẻ nhận lời, giúp đỡ nhiệt tình những việc trong khả năng của mình

b. Từ chối vì không có thời gian.

c. Nhận lời một cách miễn cưỡng và làm cho qua chuyện thôi.

* *Tình huống 13:* Cô V là giáo viên môn Địa lý lớp 8A nhưng không lo chuẩn bị bài dạy, đồ dùng dạy học của mình mà cứ mượn giáo án và đồ dùng của cô H. Là cô H bạn sẽ xử lý như thế nào?

a. Cứ cho mượn, không mất gì.

b. Nhất quyết không cho mượn.

c. Lúc đó vẫn cho mượn nhưng sau đó cô H gặp cô V tâm sự rằng nên chuẩn bị giáo án, đồ dùng dạy học... đầy đủ để tiết dạy hiệu quả theo ý tưởng của mình. Nếu gặp khó khăn gì thì cô H sẽ giúp đỡ.

* *Tình huống 14:* Cô L có bất đồng với cô O. Cô L luôn nói xấu cô O với các giáo viên trong trường và cả lãnh đạo. Là giáo viên O bạn sẽ làm gì?

a. Trước tiên phải giải quyết mâu thuẫn với cô L (nếu có thể), phải chứng tỏ năng lực của bản thân mình và cố gắng trong công việc cũng như trong cuộc sống để mọi người không thể nghĩ xấu về bạn.

b. Bỏ qua ngoài tai, không quan tâm.

c. Cũng đi nói xấu cô L.

* *Tình huống 15:* Trường bạn có giáo viên H do có nhận thêm công việc bên ngoài để cải thiện thu nhập, có lần bạn phát hiện giáo viên này lấy lý do con ốm xin nghỉ việc ở trường để đi làm thêm. Là đồng nghiệp của giáo viên H, bạn sẽ xử lý thế nào?

a. Coi như không biết.

b. Báo cáo với lãnh đạo nhà Trường về trường hợp của giáo viên H

c. Gặp riêng H, tâm sự để chia sẻ khó khăn của đồng nghiệp. Động viên và khuyên nhủ đồng nghiệp, không nên để các công việc khác ảnh hưởng đến công việc của Trường như vậy.

* *Tình huống 16:* Bạn là một giáo viên trẻ nhưng năng lực chuyên môn tốt lại năng nổ nhiệt tình trong mọi công việc, nên năm học này bạn được bầu làm Tổ trưởng chuyên môn. Sau vài tháng điều hành mọi công việc trong tổ, dù đã rất cố gắng để cân đối và hài hoà mọi việc của Tổ

nhưng bạn nhận thấy có một đồng nghiệp lớn tuổi thường xuyên có biểu hiện chống đối hoặc cố tình "moi móc" những hạn chế của bạn... Là giáo viên trong trường hợp này bạn sẽ xử lý thế nào?

a. Coi như không có chuyện gì xảy ra.

b. Gặp riêng đồng nghiệp đó để chia sẻ về cảm nhận và suy nghĩ của mình một cách nhẹ nhàng tế nhị, và đưa ra mong muốn được đồng nghiệp hợp tác, chia sẻ công việc để mình có thể thực hiện công việc khoa học, hợp lý và đạt hiệu quả cao hơn.

c. Khi đồng nghiệp có những biểu hiện "moi móc" như vậy nữa bạn sẽ nói thẳng trước cả tổ chuyên môn về cảm nhận của mình.

* *Tình huống 17:* Trường bạn tổ chức cuộc thi "Giữ vở sạch - viết chữ đẹp". Mong muốn lớp mình đạt kết quả cao nên giáo viên chủ nhiệm lớp 4B đã yêu cầu một số học sinh viết lại vở chính tả. Biết chuyện, bạn sẽ xử lý thế nào nếu là đồng nghiệp của giáo viên trên?

a. Gặp riêng giáo viên chủ nhiệm lớp 4B để giải thích rằng làm như vậy là để đối phó nhằm có thành tích cao mà không phát huy được ý nghĩa của cuộc thi, khiến cho học sinh cảm thấy nặng nề và hậu quả là phản giáo dục vì đã dạy các em lối sống không trung thực.

b. Báo cáo với Ban giám hiệu về sự việc trên.

c. Lờ đi, coi như không biết để tránh va chạm với đồng nghiệp.

* *Tình huống 18:* Năm học này, trường bạn tổ chức áp dụng một số thành tố tích cực của Mô hình trường học mới. Trong quá trình tổ chức dạy học theo nhóm, phát huy tính tự quản của học sinh, do chưa có kinh nghiệm nên thỉnh thoảng lớp vẫn ồn ào làm ảnh hưởng đến các lớp xung quanh. Ban Giám hiệu nhận được một số ý kiến phản ánh nên đã gọi bạn lên trao đổi. Trước tình huống này, bạn xử lí như thế nào?

a. Thành thật nhận khuyết điểm và trình bày những khó khăn mà mình đang gặp phải, đồng thời nhờ các đồng chí quản lí tư vấn thêm về kinh

nghiệm để khắc phục; Đề nghị Ban giám hiệu bố trí để được dự giờ các đồng nghiệp có kinh nghiệm để học hỏi thêm; Hứa với Ban giám hiệu sẽ cố gắng để không xảy ra hiện tượng đó trong quá trình giảng dạy.

b. Trình bày những khó khăn mà mình đang gặp phải và hứa với ban giám hiệu sẽ cố gắng để không xảy ra hiện tượng đó trong quá trình giảng dạy.

c. Giải thích với Ban Giám hiệu rằng ồn ào là điều khó tránh khỏi trong quá trình học sinh làm việc nhóm, tuy nhiên sẽ cố gắng để hạn chế tình trạng đó.

* *Phương án giải quyết hợp lý nhất trong các tình huống trên:*

TH12	TH13	TH14	TH15	TH16	TH17	TH18
a	c	a	c	b	a	a

3.3.1.3. Tình huống giao tiếp sư phạm với phụ huynh học sinh

* *Tình huống 19:* Bố mẹ của H bận công việc nên nói chị giúp việc đi đón. Nhưng cô giáo không biết đó có phải người giúp việc của nhà H thật hay không. Là giáo viên bạn sẽ làm gì?

a. Nhất định không cho đón học sinh H.

b. Hỏi các thông tin về trẻ xem người đó có biết không rồi mới cho đón.

c. Xác minh thông tin từ phía người giúp việc (tên học sinh, tên bố mẹ, nghề nghiệp bố mẹ...) và xác minh thông tin từ phía H xem có phải là người giúp việc của gia đình không. Nếu có số điện thoại của bố mẹ thì lấy thông tin từ phụ huynh rồi mới cho đón học sinh.

* *Tình huống 20:* Một học sinh lớp 7C do bạn chủ nhiệm bị giáo viên bộ môn ghi vào sổ đầu bài do quay cóp trong giờ kiểm tra. Phụ huynh em học sinh đó lại là bạn chơi thân với bạn và có gọi điện xin bạn cho qua đừng xét kỷ luật con mình.

Nếu là giáo viên chủ nhiệm, bạn ứng xử thế nào với vị phụ huynh là bạn thân của mình?

a. Giáo viên chủ nhiệm đề nghị với phụ huynh đó gặp và trao đổi với giáo viên bộ môn đã ghi lỗi con vào sổ đầu bài

b. Giáo viên chủ nhiệm coi như quên lỗi của em học sinh đó và bỏ qua cho lỗi cho con của bạn mình

c. Đề nghị gia đình cùng thống nhất với giáo viên chủ nhiệm đánh giá mức độ vi phạm và biện pháp kỷ luật cần thiết, coi đó là biện pháp giáo dục để em học sinh có dịp "tỉnh ngộ" rút kinh nghiệm và sửa chữa khuyết điểm.

* *Tình huống 21:* Trong một cuộc họp phụ huynh ở trường THPT một giáo viên mới ra trường mạnh dạn trình bày ý kiến với các bậc phụ huynh về đổi mới phương pháp giáo dục trong gia đình. Một phụ huynh lớn tuổi ngồi cuối nói bâng quơ: "Ngựa non háu đá". Nếu bạn là giáo viên trẻ trong trường hợp này bạn sẽ ứng xử như thế nào?

a. Tìm những câu chuyện làm minh chứng rõ ràng nhất về cách giáo dục này đã có hiệu quả ở Việt Nam và các nước khác để giúp các phụ huynh hiểu thêm về cách giáo dục mới. Nói với phụ huynh rằng có thể mình còn trẻ, còn thiếu kinh nghiệm nhưng mong muốn chia sẻ những suy nghĩ để cùng giúp giáo dục học sinh tốt hơn.

b. Gọi trực tiếp phụ huynh đó lên yêu cầu phụ huynh lý giải lý do tại sao phụ huynh lại nói với mình như vậy.

c. Tảng lờ coi như không nghe thấy câu nói của phụ huynh và tiếp tục cuộc họp.

* *Tình huống 22:* Một phụ huynh trực tiếp đến gặp bạn và nói những điều không tốt về một đồng nghiệp đang dạy lớp con của họ. Phụ huynh này cho rằng cô giáo đó thiếu nhiệt tình trong việc dạy dỗ học sinh, đặc biệt, cô giáo có định kiến và ít quan tâm tới con của họ nên con họ không muốn đi học. Phụ huynh đó có ý muốn xin con sang học lớp của bạn và yêu cầu bạn giữ kín câu chuyện mà họ đã nói với bạn. Trong trường hợp này bạn xử lý như thế nào?

a. Từ chối nguyện vọng xin chuyển lớp của phụ huynh, nói với phụ huynh rằng việc bố trí học sinh theo lớp, phân công giáo viên đứng lớp không thuộc thẩm quyền của giáo viên.

b. Trước phụ huynh, khéo léo bảo vệ uy tín cho đồng nghiệp. Lưu ý phụ huynh bình tĩnh để xem xét và đánh giá về mọi mặt; đồng thời phân tích cho phụ huynh hiểu về trách nhiệm của họ trong việc phối hợp với giáo viên để giáo dục học sinh, không thể đổ lỗi hết cho giáo viên về việc không quan tâm hoặc dạy không tốt...

c. Đồng ý với phụ huynh là sẽ tạo điều kiện để học sinh được chuyển sang lớp do mình trực tiếp giảng dạy, đồng thời giữ kín câu chuyện đã trao đổi với phụ huynh.

* *Tình huống 23:* Một học sinh trong lớp do bạn chủ nhiệm thường hay gây gổ với bạn bè. Sau khi tìm hiểu, bạn được biết ở nhà học sinh đó cũng hay bị bố mẹ giáo dục bằng roi vọt, vì thế học sinh thường có xu hướng dùng bạo lực để giải quyết những bất đồng với bạn trong lớp. Bạn sẽ trao đổi với phụ huynh của học sinh này như thế nào để phối hợp giáo dục học sinh?

a. Thông báo với gia đình về tình hình của học sinh, đồng thời yêu cầu gia đình phải có trách nhiệm trong việc giáo dục con cái.

b. Trò chuyện cùng phụ huynh với thái độ chân thành và tinh thần trách nhiệm của người giáo viên chủ nhiệm để hiểu rõ hơn về hoàn cảnh gia đình, đặc điểm tâm lý của học sinh, những thuận lợi và khó khăn của phụ huynh trong việc giáo dục con cái; giúp phụ huynh nhận thức được rằng giáo dục bằng roi vọt không phải là cách thức giáo dục có hiệu quả.

c. Trò chuyện với phụ huynh để tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến tình trạng học sinh hay gây gổ với bạn bè, đồng thời góp ý với phụ huynh về phương pháp giáo dục con cái.

* *Tình huống 24:* Đầu giờ học buổi sáng, có một học sinh lớp 2A trong lớp bạn chủ nhiệm bị đau mắt đỏ nhưng phụ huynh vẫn đưa con đến

lớp. Bạn đã khuyên phụ huynh nên cho con nghỉ ở nhà nhưng phụ huynh trình bày là không có ai trông nên phải đưa con đi học. Bạn sẽ xử lý thế nào nếu là giáo viên trong tình huống trên?

a. Thông cảm với hoàn cảnh của gia đình học sinh, nhận và đưa trẻ xuống phòng y tế của nhà trường để được các cán bộ y tế chăm sóc trong thời gian mà em ở lớp. Sau giờ học ngày hôm đó, đề nghị phụ huynh đưa em đi khám và sắp xếp thời gian, điều kiện để những buổi học sau em sẽ được chăm sóc tại nhà, không làm ảnh hưởng tới sức khỏe của tất cả các bạn trong lớp.

b. Thông cảm với phụ huynh, cho học sinh vào lớp để không ảnh hưởng đến giờ học

c. Kiên trì thuyết phục phụ huynh đưa con về với lý do đau mắt đỏ là dịch bệnh có thể lây lan, ảnh hưởng đến học sinh của lớp.

* *Tình huống 25:* Hôm nay đến lớp cô giáo phân công An và Nam, học sinh lớp 10D cùng học chung một nhóm. Sợ bố nên An đã phải nói thật với cô rằng mặc dù hai bạn nhà gần nhau, trước đó chơi thân với nhau nhưng hiện nay An bị bố cấm chơi với Nam do Nam có hai người anh trai bỏ học sớm, chơi bời lêu lổng. Bạn sẽ xử lý thế nào nếu là giáo viên trong tình huống trên?

a. Phân công lại để An và Nam không cùng một nhóm.

b. Nói với An rằng hư hay không là do mình chứ không phải do ảnh hưởng từ người khác, hơn nữa Nam là học sinh ngoan nên vẫn để hai em cùng một nhóm.

c. Trò chuyện với An để An thấy trân trọng tình bạn với Nam, đồng thời tìm cơ hội gặp phụ huynh của An để giải thích cho phụ huynh biết rằng bạn Nam trong lớp là một học sinh ngoan và gương mẫu, được nhiều bạn bè quý mến, không nên cấm đoán tình bạn của các con.

** Phương án giải quyết hợp lý nhất trong các tình huống trên:*

TH19	TH20	TH21	TH22	TH23	TH24	TH25
c	a	c	b	b	a	c

3.3.2. Lựa chọn và vận dụng kỹ năng giao tiếp sư phạm vào việc xử lý các tình huống giao tiếp cụ thể

3.3.2.1. Tình huống giao tiếp sư phạm với học sinh

* *Tình huống 26:* Nam là một cậu bé con nhà khá giả và rất được chiều chuộng, nhiều khi bố mẹ em còn chiều em quá mức. Mặc dù mới 6 tuổi nhưng Nam đã nhiều lần được bố mẹ cho tiền mang đến lớp. Hôm nay cũng vậy, trong tay Nam có những tờ 2000 đ, 5000 đ, 10000 đ... Nam giơ ra khoe với các bạn và chia cho một số bạn mà cháu thích, bạn được 2000 đ, 5000 đ, 10000 đ... Cô giáo đã nhìn thấy điều đó. Là cô giáo trong tình huống trên, bạn sẽ xử lý như thế nào?

* *Tình huống 27*: Trong lớp 5A do cô Lan chủ nhiệm có một học sinh học rất khá và chăm chỉ, nhưng thời gian gần đây kết quả học tập của em có phần giảm sút, em thường không hoàn thành bài tập về nhà. Hôm nay, cô gọi em lên kiểm tra bài cũ, em không thuộc bài. Là cô giáo Lan, bạn sẽ xử lý như thế nào?

* *Tình huống 28*: Một nam sinh viên đi thực tập tại một trường THCS. Trống đã báo hiệu giờ vào lớp nhưng một số học sinh lớp 8 ở lớp giáo sinh đang thực tập giảng dạy vẫn chơi bên ngoài. Giáo sinh này quát nạt, bảo các em vào lớp nhưng những học sinh này vẫn không nghe mà còn nhại lai. Tức quá, giáo sinh thét lên: "...chúng mày, có vào lớp không"? Vừa lúc đó, hai cô giáo dự giờ xuất hiện. Nếu bạn là một trong hai cô giáo đi dự giờ của giáo sinh nói trên, bạn sẽ xử lý như thế nào?

* *Tình huống 29:* Giờ học đã bắt đầu được 10 phút nhưng thầy Bình (giáo viên dạy Lý) vẫn chưa đến. Tất cả học sinh lớp 9E đang reo hò sung

sướng thì thầy xuất hiện và chứng kiến được thái độ của học sinh. Là thầy giáo Bình lúc đó, bạn sẽ xử lý như thế nào?

* *Tình huống 30:* Trước khi giảng bài mới, cô giáo kiểm tra việc làm bài tập ở nhà của học sinh và nhận thấy có một học sinh không làm bài. Cô giáo hỏi nguyên nhân thì được học sinh đó trả lời: "Thưa cô, tối qua nhà em mất điện, nên em không làm bài được ạ". Nếu là cô giáo trong trường hợp đó, bạn sẽ xử lý như thế nào?

* *Tình huống 31:* Một học sinh trầm tính và ít nói. Một hôm trong giờ Toán, thầy giáo gọi em lên kiểm tra bài cũ, em không trả lời được. Thầy giáo hỏi lý do, em không nói gì. Thầy quát lên: Bố mẹ em đâu, sao không dạy được em à! Ngày mai, tôi yêu cầu em mời mẹ em đến gặp tôi... Bỗng học sinh đó òa khóc. Cả lớp lặng đi. Em lớp trưởng đứng lên: Thưa thầy, bố mẹ bạn Hạnh đều mất rồi ạ! Là giáo viên lúc đó, bạn sẽ xử lý như thế nào?

* *Tình huống 32:* Học sinh lớp 11A nhân dịp đến thăm cô giáo chủ nhiệm đã phàn nàn với cô về thầy giáo dạy môn Hóa dạy khó hiểu và còn tỏ ra thiên vị, không công bằng đối với học sinh. Nếu là cô giáo chủ nhiệm lớp 11A, bạn sẽ xử lý như thế nào?

* *Tình huống 33:* Trong tiết dạy Toán, giáo viên đang giảng bài thì phát hiện có mấy học sinh đang làm bài tập môn tiếng Anh. Là giáo viên trong trường hợp đó, bạn sẽ xử lý như thế nào?

* *Tình huống 34:* Bạn là giáo viên chủ nhiệm lớp 12A. Hôm nay, trong giờ sinh hoạt, bạn đang nhận xét về tình hình của lớp trong tuần qua thì phát hiện một nam sinh và nữ sinh ngồi liền nhau mất trật tự. Bạn đi xuống và thấy mảnh giấy nhỏ để trên bàn có viết dòng chữ: "Anh yêu em". Là giáo viên chủ nhiệm trong tình huống đó, bạn sẽ xử lý như thế nào?

* *Tình huống 35:* Một lần, cô giáo trả sổ liên lạc cho học sinh, yêu cầu các em mang về cho cha mẹ xem và ký tên. Khi thu lại sổ liên lạc, về nhà cô phát hiện chữ ký trong một quyển sổ liên lạc của một em học sinh không đúng là chữ ký của cha mẹ em, mà có sự giả mạo chữ ký... Là cô giáo đó, bạn sẽ xử lý như thế nào?

3.3.2.2. Tình huống giao tiếp sư phạm với đồng nghiệp

* *Tình huống 36:* Một lần, khi đi ngang qua lớp cô Đ. đang dạy, cô T. tình cờ nghe thấy đồng nghiệp của mình là giáo viên dạy toán đang nói xấu đồng nghiệp khác trước mặt học sinh: "Bài toán này cô chỉ giải 3 dòng là xong, còn cô L. giải cả trang vở mà chưa ra kết quả". Tìm hiểu thêm, bạn được biết cô Đ. thường xuyên nói xấu đồng nghiệp. Khi thì: "Đề thi của cô M. không được chọn vì cô ấy ra đề dở quá", hay: "May các em được cô dạy đó, chứ phải cô K. như lớp B thì xui rồi...".

Nếu là cô giáo T. trong tình huống trên, bạn sẽ góp ý với đồng nghiệp là của mình là cô Đ như thế nào?

* *Tình huống 37:* Trường của bạn đang phát động cuộc thi "sáng kiến cải tiến hoạt động giảng dạy theo hướng hiện đại". Một lần, trong lúc trò chuyện với đồng nghiệp bạn vô tình nói ra sáng kiến cải tiến kinh nghiệm của mình, đồng nghiệp đó đã "ăn cắp ý tưởng" của bạn. Bạn xử lý thế nào trong trường hợp này?

* *Tình huống 38:* Một đồng nghiệp của bạn bán hàng thêm để tăng thêm thu nhập. Cô ấy thường xuyên mang các món đồ đến trường mời mọi người mua trong đó có bạn. Các đồng nghiệp khác đều mua để dùng hoặc ủng hộ cô ấy nhưng bạn lại không muốn mua những món đồ đó. Bạn sẽ làm gì để không trái với mong muốn của bản thân mà vẫn giữ được hoà khí với đồng nghiệp?

* *Tình huống 39:* Sáng hôm qua, lên văn phòng bộ môn bạn tình cờ bắt gặp đồng nghiệp A đã lén lấy và sửa sổ điểm của một đồng nghiệp khác để nâng điểm cho một em học sinh trong lớp đồng nghiệp ấy chủ nhiệm. Là giáo viên trong trường hợp này bạn sẽ xử lý thế nào?

* *Tình huống 40:* Bạn là một giáo viên trẻ mới nhận công tác. Một đồng nghiệp về trước bạn trong tổ chuyên môn của bạn thường xuyên lấy lý do sức khoẻ, đi khám bệnh,... với tổ trưởng để "đẩy" việc trực, dọn dẹp văn phòng tổ bộ môn cho bạn. Bạn biết điều đó, bạn sẽ ứng xử như thế nào?

* *Tình huống 41:* Trong một tiết thao giảng của đồng nghiệp - vừa là bạn rất thân của bạn, tiết dạy không được thành công: còn nhiều thiếu sót về kiến thức, chưa tốt về phương pháp. Tuy vậy, khi đóng góp xây dựng tiết dạy để rút kinh nghiệm chung thì mọi người "nhìn mặt nhau" và đều góp ý một cách chung chung, qua loa, lấy lệ, không nêu rõ ra những ưu hay khuyết điểm của tiết dạy. Còn bạn? Bạn sẽ đóng góp ý kiến của mình như thế nào?

* *Tình huống 42:* Phòng bên cạnh lớp dạy của bạn là lớp dạy của một cô giáo lớn tuổi, có thâm niên và kinh nghiệm trong nghề. Cô giáo ấy rất nghiêm khắc, thậm chí hay la đánh học sinh và quản lý lớp rất trật tự, yên lặng. Trong khi đó, bạn quản lý lớp thân thiện, thoải mái hơn, trong giờ dạy thường tổ chức cho học sinh hoạt động nên lớp ồn ào. Mặc dù bạn không đồng ý với phương pháp giáo dục, quản lý lớp của cô giáo ấy nhưng chưa có dịp góp ý. Ngược lại đã nhiều lần cô giáo ấy than phiền với bạn, thậm chí đã phản ánh lên hiệu trưởng, hiệu trưởng cũng đã gọi bạn lên nhắc nhở. Trong tình huống như vậy, bạn hãy tìm cách xử lý thật tế nhị để không làm cô giáo kia phật lòng hay bị xúc phạm, còn hiệu trưởng thì hiểu được và phát huy phương pháp giáo dục mới của bạn?

* *Tình huống 43:* Một đồng nghiệp có việc bận đột xuất đã điện thoại nhờ bạn dạy thay giúp một buổi, bạn đã vui vẻ nhận lời và hoàn thành tốt buổi dạy. Nhưng sau đó, hiệu trưởng biết được và đã gọi bạn và đồng nghiệp lên kiểm điểm, khiển trách một cách nghiêm khắc, yêu cầu không được tái phạm. Đồng nghiệp của bạn rất ấm ức, cho rằng hiệu trưởng quá nguyên tắc và máy móc, thời đại này cần quản lý "thoáng" một chút thì người dưới quyền sẽ thoải mái và tự giác làm việc có hiệu quả hơn. Bạn xử lý như thế nào?

* *Tình huống 44:* Trong lần họp tổ chuyên môn góp ý giờ dạy thao giảng và nhắc nhở một số công việc trong hoạt động dạy học, giáo viên Mai trong tổ bị đưa ra góp ý nhiều nhất. Khi bị nhắc nhở về các kiến thức chưa

chính xác trong bài dạy và một số hoạt động khác cô Mai thường tìm một lí do khác để biện minh mặc dù đó là lí do không hợp lí và không thừa nhận các khuyết điểm của mình. Vì vậy, cuộc họp trở nên căng thẳng, cô Mai đã bức xúc và có những lời nói khó nghe với đồng nghiệp của mình. Nếu bạn là tổ trưởng tổ chuyên môn đó bạn sẽ giải quyết vấn đề như thế nào?

* *Tình huống 45:* Mở Facebook, cô giáo H. đọc được những lời "tuyên chiến" công khai với phụ huynh và học sinh vừa đăng tải ít phút trên trang cá nhân của một đồng nghiệp là tên N. Giáo viên N. dùng những lời lẽ hết sức phản sư phạm, như gọi phụ huynh là... ác nhân. Ở phần bình luận, giáo viên này còn công khai sẽ "đì" học sinh bằng điểm số: "Gặp thứ khùng khùng chịu không nổi, phen này bà cho con nó biết tay hết. Thi cuối học kỳ này cho chết luôn, coi con mẹ nó có nhảy lên không. Lúc đó vào điểm hết rồi, muốn sửa cũng không được...". Bạn sẽ ứng xử thế nào nếu là cô giáo H. trong tình huống trên?

3.3.2.3. Tình huống giao tiếp sư phạm với phụ huynh học sinh

* *Tình huống 46:* Học sinh của bạn có biểu hiện của sự sa sút về học tập, đua đòi. Bạn được biết phụ huynh của em học sinh đó là người bênh con, không thích người khác nói không tốt về con họ. Bạn sẽ phản hồi thế nào với phụ huynh đó về tình hình học tập của học sinh?

* *Tình huống 47:* Phụ huynh một học sinh trong lớp bạn chủ nhiệm không muốn cho con tham gia các hoạt động ngoại khóa của nhà trường vì cho rằng mất thời gian. Bạn hãy thuyết phục phụ huynh đó.

* *Tình huống 48:* Bạn cử học sinh đi thi viết chữ đẹp nhưng em học sinh kiên quyết từ chối với lí do mẹ không đồng ý. Bạn sẽ thuyết phục học sinh và phụ huynh như thế nào?

* *Tình huống 49:* Trong lớp bạn chủ nhiệm có một học sinh học rất kém, lại thường xuyên đi học muộn, trong giờ học thường ngủ gật, không chú ý nghe giảng. Khi bạn đến gặp phụ huynh của học sinh này để trao đổi về tình hình học tập của em và muốn gia đình phối hợp để giúp em học tốt

hơn thì mẹ của em lại xin cho con thôi học với lý do bố em mất sớm, mẹ muốn em ở nhà trông em nhỏ để mẹ đi làm kiếm tiền nuôi các con. Bạn sẽ ứng xử như thế nào trong tình huống này?

* *Tình huống 50*: Học sinh A. là một học sinh có lực học kém và thường xuyên vi phạm kỷ luật. Khi bạn đến gặp phụ huynh học sinh này với mong muốn gia đình phối hợp để giáo dục em thì mẹ em lại nói: "Nếu thầy cô không dạy được nó thì để tôi chuyển trường hoặc cho nó nghỉ học luôn cũng được". Bạn sẽ xử lý thế nào trong tình huống này?

* *Tình huống 51:* Một học sinh lớp bạn chủ nhiệm vừa bước sang tuổi 17 đã bị bố mẹ bắt nghỉ học để lấy chồng vì lý do hoàn cảnh gia đình. Thuyết phục bố mẹ không được, nữ sinh này đã nhờ bạn giúp đỡ. Bạn sẽ xử lý thế nào nếu là giáo viên trong tình huống này?

* *Tình huống 52:* Một giáo viên đến gặp phụ huynh học sinh B. để thông báo rằng em đã vi phạm nghiêm trọng nội quy của nhà trường. Khi giáo viên vừa trình bày xong, bố của em B. đã tát em tới tấp vì làm xấu mặt gia đình. Bạn sẽ ứng xử thế nào nếu là giáo viên trong tình huống trên?

* *Tình huống 53:* Một học sinh sắp bị đưa ra xét ở Hội đồng kỷ luật. Bố của học sinh này giữ chức vụ chủ chốt ở địa phương đến nhờ giáo viên chủ nhiệm xin Hội đồng kỷ luật chiếu cố và cho qua. Nếu là giáo viên chủ nhiệm trong tình huống này bạn sẽ xử lý như thế nào?

* *Tình huống 54:* Khi tiếp xúc với phụ huynh của một học sinh cá biệt, phụ huynh đó năn nỉ bạn với câu "trăm sự nhờ thầy". Nếu là giáo viên chủ nhiệm, bạn sẽ ứng xử thế nào trong tình huống này?

* *Tình huống 55:* Nhiều phụ huynh học sinh lớp 4 của một trường tiểu học phản ánh việc giáo viên chủ nhiệm đánh và đe dọa con họ vì chưa hoàn thành bài tập về nhà, đồng thời đề nghị Hiệu trưởng thay giáo viên chủ nhiệm hoặc chuyển lớp cho những học sinh này. Bạn sẽ xử lý như thế nào nếu là Hiệu trưởng trong tình huống trên?

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Bộ môn Tâm lý học (2016), *Giáo trình Tâm lý học giáo dục*, NXB Đại học Thái Nguyên.

[2]. Bùi Thị Mùi (2016), *Tình huống sư phạm trong công tác giáo dục học sinh Trung học phổ thông*, NXB Đại học Sư phạm.

[3]. Carrol E. Izad (1992), *Những cảm xúc của người*, NXB Giáo dục.

[4]. Hoàng Anh, Đỗ Thị Châu (2008), *300 tình huống giao tiếp sư phạm*, NXB Giáo dục.

[5]. Hoàng Anh, Vũ Kim Thanh (1995), *Giao tiếp sư phạm,* trường Đại học Sư phạm Hà Nội I, Hà Nội.

[6]. Hoàng Anh (2001), Vấn đề giao tiếp sư phạm trong cấu trúc năng lực sư phạm, *Tạp chí Tâm lý học*, (2), tr.15 -17.

[7]. Hồ Ngọc Đại (2010), *Nghiệp vụ sư phạm*, NXB Giáo dục Việt Nam.

[8]. Lê Minh Nguyệt (2014, chủ biên), *Tình huống Tâm lý học giáo dục*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

[9]. Lê Thị Bừng (1997), *Tâm lý học ứng xử*, NXB Giáo Dục Hà Nội.

[10]. Ngô Công Hoàn (1992), *Một số vấn đề về giao tiếp sư phạm*, Vụ giáo viên, Hà Nội.

[11]. Ngô Công Hoàn (1997), *Giao tiếp và ứng xử sư phạm*, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội.

[12]. Nguyễn Ngọc Bích (1998), *Tâm lý học nhân cách* - Một số vấn đề lý luận, NXB Giáo Dục Hà Nội.

[13]. Nguyễn Sinh Huy, Trần Trọng Thủy (2002), *Nhập môn khoa học giao tiếp*, NXB Giáo dục.

[14]. Nguyễn Thị Chính (2008), *Nhập môn khoa học giao tiếp*, Tài liệu lưu hành nội bộ.

[15]. Nguyễn Văn Đồng (2005), Văn hoá giao tiếp của sinh viên, *Tạp chí Tâm lý học*, (5), tr.34 -36.

[16]. Nguyễn Văn Đồng (2005), Mức độ và sự phát triển kỹ năng giao tiếp cho sinh viên, *Tạp chí Tâm lý học*, (6), tr.36 - 40.

[17]. Nguyễn Văn Đồng (2012), *Tâm lý học giao tiếp*, NXB Chính trị - Hành chính.

[18]. Nguyễn Văn Lũy, Lê Quang Sơn (2014), *Giáo trình Giao tiếp sư phạm,* NXB Đại học Sư phạm.

[19]. Phạm Vũ Dũng (1996), *Văn hoá giao tiếp*, NXB Văn hoá thông tin Hà nội.

[20]. Trương Quang Học (2006), Một số kỹ năng giao tiếp của học viên tham gia các lớp đào tạo giáo viên khoa học Xã hội nhân văn quân sự cấp phân đội, *Tạp chí Tâm lý học,* (12), tr. 41- 44.

[21]. Viện Ngôn Ngữ (2003), *Từ điển Tiếng Việt*, NXB Đà Nẵng.

PHỤ LỤC

1. Phụ lục 1: Trắc nghiệm nhu cầu giao tiếp (PQ)

1. Tôi lấy làm hài lòng khi được tham gia vào các ngày hội, ngày lễ.

2. Tôi có thể nén lại những ý muốn nếu chúng đối lập với những mong muốn của các bạn tôi.

3. Tôi thích nói cho người khác biết cảm tình của mình với họ.

4. Trong khi giao lưu với bạn bè, tôi tập trung vào việc gây ảnh hưởng hơn là tình bạn.

5. Tôi cảm thấy rằng: Trong quan hệ với bạn tôi, tôi có quyền hơn là trách nhiệm.

6. Khi tôi được biết về thành tích của bạn tôi, không hiểu vì sao tôi cảm thấy kém vui.

7. Phải giúp đỡ ai đó một điều gì thì tôi mới thấy thỏa mãn với mình.

8. Những băn khoăn, lo lắng của tôi sẽ mất đi khi tôi ở giữa các bạn bè của mình.

9. Các bạn tôi làm tôi chán ngán lắm rồi.

10. Khi tôi làm một công việc quan trọng, sự có mặt của mọi người làm tôi bực mình.

11. Khi bị dồn vào thế bí tôi cũng chỉ nói một phần sự thật mà theo tôi không có hại gì cho các bạn tôi và những người quen biết.

12. Trong hoàn cảnh khó khăn, tôi không chỉ nghĩ nhiều về bản thân mà còn nghĩ về những người thân của mình.

13. Sự không vừa ý của bạn tôi làm tôi thay đổi đến nỗi có thể phát ốm.

14. Tôi thích giúp đỡ người khác ngay cả khi điều đó gây cho tôi những khó khăn đáng kể.

15. Vì tôn trọng đối với bạn, tôi có tán thành ý kiến của anh ta ngay cả khi bạn đó không đúng.

16. Tôi thích những câu chuyện thám hiểm hơn những câu chuyện về tình cảm con người.

17. Những cảnh bạo lực trong phim làm tôi kinh tởm.

18. Khi có một mình, tôi thường lo lắng, căng thẳng hơn khi ở giữa mọi người.

19. Tôi cho rằng niềm vui cơ bản trong cuộc sống là sự giao lưu với người khác.

20. Tôi rất thương những con chó và con mèo hoang.

21. Tôi thích thường xuyên sống giữa mọi người.

22. Tôi thích có ít bạn thôi nhưng mà thân thích.

23. Tôi bị xúc động lâu sau khi cãi cọ với người thân.

24. Chắc chắn là tôi có nhiều người thân hơn những người khác.

25. Tôi muốn thành tích thuộc về tôi nhiều hơn là thuộc về các bạn tôi.

26. Tôi tin vào sự nhận xét của tôi về một người nào đó hơn là vào những ý kiến của người khác.

27. Tôi cho rằng sự giàu có về vật chất và địa lý có ý nghĩa hơn so với niềm vui được giao lưu với những người mà mình yêu thích.

28. Tôi thông cảm với những ai không có người thân.

29. Trong quan hệ với tôi, người ta thường vô ơn.

30. Tôi thích những câu chuyện về tình bạn, tình yêu không vụ lợi.

31. Vì bạn bè, tôi có thể hy sinh hứng thú của mình.

32. Thuở nhỏ, tôi đã tham gia những nhóm trẻ con mà ở đó chúng tôi luôn được gắn bó bên nhau.

33. Nếu là nhà báo, tôi thích viết về sức mạnh của tình yêu, tình bạn.

2. Phụ lục 2: Trắc nghiệm nhu cầu giao tiếp của Marlau - Crauna

1. Tôi rất chú ý đọc những giấy tờ có đóng dấu.

2. Tôi không băn khoăn khi giúp người bị nạn.

3. Tôi luôn chú ý đến cách ăn mặc của mình.

4. Tôi ăn nóng cả ở nhà lẫn ở cửa hàng.

5. Tôi chẳng bao giờ căm ghét ai.

6. Có đôi khi tôi bỏ dở công việc đang làm vì cho rằng mình không đủ sức hoàn thành.

7. Đôi khi tôi cũng thích dèm pha về những người vắng mặt.

8. Tôi luôn lắng nghe người nói chuyện với mình dù họ là ai đi nữa.

9. Cũng có khi tôi cố tìm một lý do "xác đáng" để bào chữa.

10. Cũng có lúc tôi lợi dụng thời cơ để làm ẩu.

11. Tôi luôn ý thức được khuyết điểm của mình.

12. Đôi khi tôi cố trả ơn ai đó về một điều gì để thay cho việc phải xin lỗi họ.

13. Có khi tôi đòi làm cho kỳ được theo ý mình.

14. Trong thâm tâm, tôi không hề chống đối khi người khác từ chối giúp đỡ tôi.

15. Khi có những ý kiến chống đối mình tôi không bao giờ bực tức cả.

16. Trước khi đi xa, tôi luôn cân nhắc tỉ mỉ xem cần mang theo cái gì.

17. Có lúc tôi bực mình vì có người nhờ tôi giúp đỡ họ.

18. Đôi khi tôi thèm muốn sự thành công của người khác.

19. Khi có người phải đau khổ, buồn phiền thì có lúc tôi cho rằng đó là sự trừng phạt thích đáng.

20. Tôi không hề có ý định nói xấu cho ai.

3. Phụ lục 3: Trắc nghiệm khả năng giao tiếp của V.P. Dakharov

1. Tôi tiếp xúc, quan hệ với mọi người dễ dàng và tự nhiên.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

2. Khi giao tiếp tôi kết bạn hài hòa nhu cầu sở thích của mình và mọi người.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

3. Tôi hay suy nghĩ việc riêng và ít chú ý nghe khi tiếp xúc, nói chuyện với người khác.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

4. Không dễ dàng tự kiềm chế mình khi người khác trêu chọc, khích bác, nói xấu tôi.

a. Đúng b. Hiếm khi c. Không

5. Tôi cảm thấy áy náy khi xen vào câu chuyện của người khác.

a. Đúng b. Còn tùy người c. Không

6. Mọi người cho rằng tôi nói hấp dẫn, có duyên.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

7. Tôi gặp khó khăn khi phải tiếp thu ý kiến, quan điểm của người khác.

a. Đúng b. Gần như thế c. Không

8. Trong tiếp xúc tôi không cố dùng tình cảm để tranh thủ sự đồng tình ủng hộ của người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

9. Tôi không thể tự mình duy trì được nề nếp trong cơ quan, trong tổ của mình.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

10. Tôi rất áy náy khi làm phiền người khác.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

11. Tôi thường cúi đầu hoặc quay mặt hướng khác khi tiếp xúc với người lạ.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

12. Nói chuyện với bạn bè không cần phải chú ý đến nhu cầu, sở thích của họ.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

13. Tôi cảm thấy có thể nhắc lại bằng lời của mình những gì mà người tiếp xúc đã nói.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

14. Tôi khó mà giữ được bình tĩnh khi tiếp xúc với người có định kiến, chụp mũ cho tôi.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

15. Không phải ai cũng biết rõ ngay là mình phải làm gì, khi nào và làm như thế nào vì thế cần phải chỉ dẫn, khuyên bảo họ ngay.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

16. Tôi thường diễn đạt ngắn gọn ý kiến của mình.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

17. Thậm chí khi người nói chuyện đưa ra lý lẽ mới tôi cũng không chú ý và thường bỏ ngoài tai.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

18. Tôi thường "nói có sách, mách có chứng" khi tranh luận.

a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không

19. Khi tôi tin điều gì đó 100% tôi cũng không nói như đinh đóng cột.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

20. Không phải lúc nào tôi cũng biết được thái độ đối xử của người khác với tôi.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

21. Tôi không đồng tình với những người niềm nở ngay lập tức khi tiếp chuyện với những người chưa quen lắm.

a. Đúng b. Khó trả lời c. Không

22. Tôi không thú vị khi quan tâm đến việc riêng của người khác.

a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không

23. Tôi có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi.

a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không

24. Tôi thường không bình tĩnh lắm khi tranh cãi.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

25. Kinh nghiệm cho thấy rằng tôi biết cách an ủi người đang có điều gì lo lắng, buồn phiền.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

26. Tôi không thích nhiều lời vì rằng đằng sau những lời lẽ ấy chẳng có điều gì đáng chú ý cả.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

27. Nhiều vấn đề không giải quyết được vì mọi người không chịu nhường nhịn nhau khi tranh luận.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

28. Tôi chưa học được cách thuyết phục có hiệu quả người khác

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

29. Tôi biết cách xây dựng bầu không khí tin tưởng, giúp đỡ lẫn nhau trong cơ quan.

a. Đúng b. Không tin tưởng lắm c. Không

30. Ngay lập tức tôi có thể thờ ơ, lãnh đạm khi thấy trẻ khóc.

a. Đúng b. Hiếm khi c. Không

31. Trong giao tiếp, mở đầu câu chuyện đối với tôi khó khăn.

a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không

32. Tôi ít khi có ý định tìm hiểu ý đồ của người khác khi họ tiếp xúc với tôi.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

33. Tôi hay để ý đến chỗ ngập ngừng, lưỡng lự, khó nói của người nói chuyện vì những chỗ đó cho tôi nhiều thông tin quan trọng về họ hơn cả những gì họ nói ra.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

34. Mọi người nói rằng tôi không có khả năng tự chủ cảm xúc khi tranh luận.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

35. Tôi có cách ngăn cản người hay nói.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

36. Tôi luôn sẵn sàng học cách nói gọn gàng, sáng sủa, dễ hiểu.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

37. Không nên giữ khư khư ý kiến nếu biết rằng nó sai lầm trong khi tranh luận.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

38. Nếu người khác có ý kiến trái ngược, tôi không phí thời gian thuyết phục họ.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

39. Tôi thường tổ chức, đề xướng các hoạt động tập thể và các cuộc vui của bạn bè.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

40. Tôi rất nhạy cảm với nỗi đau của bạn bè, người thân.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

41. Tôi cần nhiều thời gian để thích nghi với đơn vị mới.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

42. Nhiều việc mà người khác quan tâm tôi cũng để ý tới.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

43. Trong thực tế thường xảy ra là người nói chuyện nói một đằng còn tôi biết họ ngụ ý về vấn đề khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

44. Mọi người đã làm cho tôi mất cân bằng cảm giác.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

45. Tôi không biết làm cách nào ngăn cản người hung hăng trong khi tranh luận.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

46. Tôi chưa có kỹ năng diễn đạt nguyện vọng của mình một cách ngắn gọn.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

47. Nhiều khi tôi nhận thấy đại đa số người ta giữ nguyên ý kiến của mình đến cùng khi tranh luận.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

48. Thực tế cho thấy tôi thuyết phục lại người nói chuyện với mình không khó khăn lắm.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

49. Trong nói chuyện tôi thường giữ vai trò tích cực, sôi nổi.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

50. Điều khó chịu của người thân làm tôi áy náy, băn khoăn khá lâu

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

51. Tôi không bao giờ từ chối tiếp xúc với người lạ.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

52. Nếu quan tâm, để ý tới tất cả những gì mà người khác làm thì chỉ tốn thời giờ vô ích mà thôi.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

53. Đôi khi mọi người nói rằng tôi không quan tâm đến bạn bè lắm.

a. Đúng b. Khó trả lời c. Không

54. Tôi biết tự kiềm chế mình.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

55. Khi người càng lúng túng, bối rối tôi càng ít tác động vào họ.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

56. Không phải lúc nào tôi cũng diễn đạt suy nghĩ của mình dễ hiểu, ngắn gọn

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

57. Tiếc rằng mọi người hay thay đổi quan điểm khi nghe ý kiến của người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

58. Người ta cho rằng tôi hơn hẳn họ trong việc thuyết phục người khác.

a. Đúng b. Không hẳn thế c. Không

59. Khi giải quyết việc gì trong tập thể tôi cố gắng hướng mọi người tập trung dứt điểm vào việc đó.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

60. Nhiều lần người ta nói rằng tôi không nhạy cảm với thái độ tiếp xúc của người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

61. Tôi không gặp khó khăn khi tiếp xúc với (đại đa số mọi người) đám đông.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

62. Khi không hiểu người khác muốn gì thì không thể nói chuyện với người đó có kết quả được.

a. Đúng b. Không hẳn thế c. Không

63. Tôi khó tập trung theo dõi lời người khác nói chuyện.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

64. Mọi người khó lòng làm tôi mất bình tĩnh.

a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không

65. Khi người nói chuyện bị xúc động chi phối tôi không làm họ ngừng lời.

a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không

66. Tôi cảm thấy nhiều người nói chuyện rời rạc, không chính xác cần phải uốn nắn cho họ ngay.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

67. Tôi rất ngạc nhiên vì nhiều người không để ý đén thái độ phản ứng của người nói chuyện.

a. Đúng b. Khó trả lời c. Không

68. Nếu tôi cần thuyết phục người nào đó thì tôi thường thành công.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

69. Tôi hay thiếu tự tin khi nói chuyện.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

70. Tôi không thường xuyên "nắm bắt" được trạng thái của người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

71. Tôi biết cách làm cho người lạ gần gũi tôi hơn.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

72. Tôi thường cố gắng tìm hiểu nhu cầu của người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

73. Tôi biết ngay khi người nói chuyện lạc đề.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

74. Nhiều người nói rằng họ muốn giữ cách bình tĩnh như tôi.

a. Đúng b. Còn tùy lúc c. Không

75. Tôi thường buộc phải nêu lên những đặc điểm mấu chốt, hóc búa trong khi tranh luận.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

76. Tôi không hài lòng về mình vì còn nói hơi nhiều.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

77. Tôi gặp phải khó khăn khi phải thay đổi quan điểm trong tình thế câu chuyện đã theo hướng khác.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

78. Tôi không thể làm cho người khác đồng tình với quan điểm của tôi cả khi họ không tin vào chính mình nữa.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không

79. Tôi không có tham vọng đóng vai trò chủ chốt trong tập thể.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

80. Nếu ai đó, cạnh tôi mà đau khổ, buồn phiền thì tôi cũng cảm thấy động lòng.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không

PHIẾU TRẢ LỜI TRẮC NGHIỆM KỸ NĂNG GIAO TIẾP V.P.DAKHAROV

Họ và tên: .... Giới tính: ....

Lớp: .... Quê quán: ....

Hãy đánh dấu (+) vào các cột a, b, c phù hợp với trạng thái tâm lý của bạn.

STT	a	b	c	STT	a	b	c	STT	a	b	c
1				28				55			
2				29				56			
3				30				57			
4				31				58			
5				32				59			
6				33				60			
7				34				61			
8				35				62			
9				36				63			
10				37				64			
11				38				65			
12				39				66			
13				40				67			
14				41				68			
15				42				69			
16				43				70			
17				44				71			
18				45				72			
19				46				73			
20				47				74			
21				48				75			
22				49				76			
23				50				77			
24				51				78			
25				52				79			
26				53				80			
27				54							

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
Địa chỉ: Phường Tân Thịnh - Thành phố Thái Nguyên - Tỉnh Thái Nguyên
Điện thoại: 0208 3840023; Fax: 0208 3840017
Website: nxb.tnu.edu.vn * E-mail: nxb.dhtn@gmail.com

GIÁO TRÌNH
Giao tiếp sư phạm

Chịu trách nhiệm xuất bản:
TS. PHẠM QUỐC TUẤN
Phó Giám đốc - Phụ trách

Chịu trách nhiệm nội dung:
PGS.TS. NGUYỄN ĐỨC HẠNH
Tổng biên tập

Biên tập: HOÀNG ĐỨC NGUYÊN
Thiết kế bìa: NGUYỄN NGỌC DUNG
Trình bày: BÙI BÍCH THỦY
Sửa bản in: HOÀNG ĐỨC NGUYÊN

Đối tác liên kết: ***Bộ môn Tâm lý học – Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên (Địa chỉ: Đường Lương Ngọc Quyến, thành phố Thái Nguyên)***

ISBN: 978-604-915-750-9

In 500 cuốn, khổ 17 x 24cm, tại Xưởng in - Nhà xuất bản Đại học Thái Nguyên (Địa chỉ: Phường Tân Thịnh - Thành phố Thái Nguyên - Tỉnh Thái Nguyên). Giấy phép xuất bản số: 381-2019/CXBIPH/01-16/ĐHTN. Quyết định xuất bản số: 63/QĐ-NXBĐHTN. In xong và nộp lưu chiểu quý I năm 2019.